

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
UNAN-MANAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Título de Tesis

“Modelo sobre Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua, en respuestas a demandas de información, investigación y conocimiento del talento humano, en el periodo comprendido de agosto-octubre 2017

Para optar al título de:

Máster en Dirección y Gestión del Talento Humano

Autor: Lic. Maritza del Socorro Vallecillo Flores

Tutor: MSc. Karla Jissele Castro Almanza

Managua, Nicaragua, 27 de agosto 2017

¡A la Libertad por la Universidad!

INDICE.

RESUMEN.....	<i>i</i>
DEDICATORIA.....	<i>ii</i>
AGRADECIMIENTOS.....	<i>iii</i>
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES.....	3
III. JUSTIFICACIÓN.....	9
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
V. OBJETIVOS.....	12
VI. MARCO TEÓRICO.....	13
VII. MATERIAL Y METODO.....	33
VIII. RESULTADOS.....	45
IX. DISCUSION.....	51
X. CONCLUSIONES.....	60
XI. RECOMEDACIONES.....	62
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	64
XIII. ANEXOS.....	68

RESUMEN

INTRODUCCIÓN.

Entre el 3% y el 34% de la población hipertensa controla las cifras tensionales con un tratamiento antihipertensivo. Como una de las causas del escaso control tenemos la no adherencia al tratamiento, siendo la adherencia terapéutica *“El grado en que el comportamiento de una persona (tomar el medicamento, seguir un plan alimentario y ejecutar cambios en el estilo de vida) se corresponde con las recomendaciones acordadas por un prestador de asistencia sanitaria”*. Dicha adherencia está determinada por la acción de diversos factores, dentro de los que se incluye aquellos relacionados con el paciente, con la enfermedad, con el tratamiento, con el sistema o equipo de asistencia sanitaria y con factores de tipo socio- económico.

OBJETIVO.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la adherencia al tratamiento antihipertensivo en los pacientes que asisten al programa de atención de dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener-Rivas durante II Semestre 2012

MÉTODOS.

Se trata de un estudio tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, retrospectivo. El universo está constituido por el total de pacientes con diagnóstico de HTA incorporados en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, en la ciudad de Rivas, se estudió un total de 135 pacientes Hipertensos. Los pacientes contestaron un cuestionario que abarca las características Sociodemográficas de los pacientes, la Prueba de Morinsky-Green-Levine y Los factores relacionados con la adhesión al tratamiento, además de una Ficha de Recolección que incluye las Características Clínicas del paciente y el Esquema Terapéutico. Para analizar los datos se usó estadística descriptiva y la Prueba de Chi-Cuadrado, considerándose asociaciones estadísticamente significativas cuando $p < 0.05$. Se realizó análisis univariado, bivariado y se calcularon medidas de tendencia central.

*Dedicamos este proyecto de tesis a
Dios y a nuestras familias, porque han
estado con nosotros en cada paso que
damos, cuidándonos y dándonos fortaleza
para continuar; depositando su entera
confianza en cada reto que se nos presenta
sin dudar. Es por ellos que somos lo que
somos ahora.*

*Bc. Andrea Collado Solís
Bc. Judith García Aragón*

AGRADECIMIENTOS

Especiales agradecimientos a nuestro tutor monográfico, por el apoyo y conocimientos brindados, sin los cuales no habiésemos logrado culminar este proyecto; a la unidad de salud Manin Rener Reyes por las facilidades brindadas para la elaboración de esta tesis y a nuestra alma máter quien nos ha acompañado a lo largo de este proceso.

Bc. Andrea Collado Solís
Bc. Judith García Aragón

RESULTADOS.

CONCLUSIONES.

La no adherencia al tratamiento es consecuencia de la falta de prioridad que tiene el hecho de estar sano entre estos pacientes, el desconocimiento de las consecuencias del mal manejo de la hipertensión, que junto con otras variables como el no recibir el tratamiento completo, el uso de polifarmacia y múltiples dosis, pueden influir para que los pacientes tengan múltiples dificultades para ejercer adherencia a su tratamiento, tanto farmacológico como no farmacológico.

OPINIÓN DEL TUTOR

El 20% de la población mundial padece hipertensión arterial y sólo entre el 3% y el 34% de esa población controla las cifras tensionales con un tratamiento antihipertensivo. En Nicaragua casi el 25% de la población padecen de hipertensión. Las experiencias con las enfermedades crónicas tales como: diabetes, insuficiencia renal, tuberculosis e hipertensión arterial señalan que la adherencia de la persona al medicamento tiene un efecto directo en los resultados que se obtenga, en estudios realizados sobre estas entidades, indican que el promedio de adherencia se encuentra entre 40 y 60%, lo que significa que a escala mundial en países desarrollados, tan solo este porcentaje cumple responsablemente con el tratamiento prescrito.

La adherencia terapéutica va más allá de cumplir con un esquema farmacológico, ya que incluye una serie de actividades tales como asistir a las consultas programadas, realizar los cambios de estilo de vida recomendados, completar los análisis o pruebas solicitadas, además de tomar los medicamentos de la forma prescrita; sin embargo es en este último punto es que se hará hincapié en nuestro trabajo, por considerarlo uno de los pilares fundamentales para lograr mejoras en el control de los niveles tensionales de los pacientes hipertensos.

De aquí la importancia y magnitud del estudio sobre la Adherencia al tratamiento antihipertensivo en las unidades de salud su seguimiento y control en la prevención primordial y primaria.

Dr. Ervin Ambota López. MD. MPH

Médico Salubrista – Epidemiólogo

MPH Economía y Gestión Sanitaria

Dedicatoria

Agradecimiento

Contenido

1. Introducción

1.1 Planteamiento del problema

La Biblioteca Central Salomón de la Selva UNAN Managua, surge en 1975 cuando las colecciones existentes desde los años 70, se encontraban en diferentes aulas se centralizan en un edificio donado por el Banco Central, desde esa fecha, el crecimiento bibliográfico en las diferentes Facultades ocasionó la creación de Bibliotecas, Centros de Documentación y de investigación, conociéndose como un sistema bibliotecario y aprobado por el consejo universitario en el año 2014.

En los últimos años se ha dado una transformación en la gestión del sistema de información, el cambio va a gran velocidad, las unidades de información van evolucionado hacia un modelo que asemeja uno de los órganos más complejos creados por el desarrollo evolutivo, como es la gestión del conocimiento y redes que pueden llegar a tener vida propia, inteligencia y capacidad de aprendizaje.

Hoy en día la competitiva de las instituciones radica en el talento humano con los conocimientos tácito y explícito, en las relaciones con el entorno y sus usuarios, en el manejo del patrimonio intelectual al rededor del cual opera y en los activos de conocimiento que desarrolla la institución.

Se carece de un modelo de gestión del conocimiento basado en las características del sistema bibliotecario que permita identificar los factores claves de éxito en las unidades de información en cuanto a la organización y difusión de la información, capaz de dar respuesta a la demanda de información, investigación y conocimiento del talento humano, con fines de mejora.

1.2 Justificación

Las instituciones académicas hoy en día se van fortaleciendo a través de la Sociedad de la información y el conocimiento y vienen realizando grandes esfuerzos para obtener el mejor activo institucional como lo es el Talento Humano, para satisfacer las necesidades del cambiante mundo de la información donde las perspectivas de desarrollo tecnológico de información y la comunicación aportan a establecer aspectos relevantes al momento de la implementación de procesos de gestión del conocimiento.

El modelo propuesto en esta tesis será de proyección de gestión del conocimiento, desde el punto de vista organizacional así como tecnológico, necesario para el mejor funcionamiento del Sistema Bibliotecario con fines de mejora que permita una buena calidad institucional, la pertinencia social y la transferencia de conocimiento a las diferentes unidades de información e investigación.

Esta tesis es un requisito de culminación de estudios de posgrado que representa una satisfacción del logro académico y personal que trae consigo la responsabilidad de contribuir al Sistema Bibliotecario y a la sociedad, asumiendo compromisos con factores de cambios, así como fortalecer a través del estudio en mención el entendimiento y dominio de las estrategias organizacionales y dotar de herramientas para la gestión del conocimiento en el talento humano.

Desde esta perspectiva, la investigación en: Elaborar Modelo de Gestión del conocimiento, en respuesta a demandas de información, investigación y conocimiento del Talento Humano, conlleva a formular estrategias de cambio, aprendizaje organizacional y modelo exitoso de acompañamiento al talento humano

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Elaborar un modelo de Gestión de Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua, con la finalidad de brindar conocimiento a través de la información, y satisfacer las perspectivas de desarrollo tecnológico del talento humano.

2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del sistema bibliotecario en cuanto a su organización en la información que se brinda a la comunidad universitaria.
- Caracterizar el tipo de información que demandan los usuarios en el sistema bibliotecario de la UNAN Managua
- Definir un modelo de Gestión del Conocimiento con elementos de visión prospectivas para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.
- Implementar modelo de Gestión del Conocimiento en el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua

3. Antecedentes

4. Marco Teórico

4.1 Gestión del conocimiento

El conocimiento ha sido objeto de estudio para muchos e investigadores, y varios de ellos coinciden en afirmar que éste es intrínseco a las personas y su generación ocurre como parte de la interacción entre ellas, Prusak (1999), definen el conocimiento como una “mezcla de experiencias, valores, información y "saber hacer" que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción”. el conocimiento es definido como la presencia en la mente de ideas acerca de una cosa o cosas que se saben de cierta ciencia, arte, etc. En concreto se puede entender por conocimiento como una “combinación de ideas, aprendizaje y modelo mental”. La teoría de la gestión del conocimiento.

La Gestión del Conocimiento se ha convertido en un tema muy trascendental en la sociedad actual, tanto en el ámbito académico como empresarial. Gestionar el Conocimiento viene a ser la gestión de todos los activos intangibles (marcas, patentes, licencias, procesos, experiencias, ideas y conocimientos) que aportan valor a la organización a la hora de conseguir capacidades, o competencias esenciales distintivas, que por lo regular aportan ventajas competitivas. Pero ¿qué es formalmente?, existen muchas interpretaciones y modelos, entre los cuales podemos referenciar los siguientes:

Según los autores Nonaka y Takeuchi (2005) la definen como la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo a través de la organización y expresarlo en productos, servicios y sistemas. Es decir hablar de la gestión del conocimiento es reconocer a un talento humano impregnado en las mentes de las personas y convertirlo en activo empresarial al que puedan acceder y que pueda ser utilizado por un mayor número de personas.

Según Davenport (1996), el conocimiento es el proceso sistemático de encontrar, seleccionar, organizar, destilar y presentar la información de una manera que mejore la comprensión de un área específica de interés para los miembros de una organización,

Arthur Andersen (1999), explica que es la necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor, desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos, de modo que ellos puedan usarla para crear valor para los clientes. Es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la organización en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear competencias esenciales, es un proceso organizacional y estratégico de carácter sistemático y sistémico, que busca integrar los procesos de adquisición, captura, creación, asimilación, transferencia y aplicación del conocimiento en la organización, apoyándose en la gestión de la información, el aprendizaje en el talento humano con el propósito de formar personal competente desde una cultura de innovación en pro del desarrollo social.

4.2 Aspectos teóricos conceptuales en relación a la gestión del conocimiento

Conceptualmente la Gestión del Conocimiento, surge como teoría administrativa en la década de los años noventa (Nonaka y Takeuchi, 1997) en un contexto empresarial que demanda procesos de renovación que posibilitan la competitividad y la innovación para la creación de un modelo de gestión. Por eso es vital el desarrollo de nuevos conocimientos a partir de información que genere datos, donde el talento humano, los transforma en información, y que servirá de base a la sociedad del conocimiento donde logre la transformación de los productos y servicios que oferta y contribuya al fortalecimiento de saberes como lo es la información para la investigación.

Nonaka y Takeuchi (1999) sintetizan que la Gestión del Conocimiento es la capacidad de las organizaciones para adquirir y explotar económicamente los conocimientos en un sentido colectivo, como fuente de valor para sus clientes, siendo el arte de reconocer, asimilar, desarrollar y aplicar el saber las entidades como parte de las estrategias de las empresas para cumplir sus objetivos, otros autores como Gregan (2002) indican que la Gestión del Conocimiento es: “proceso de recolectar el conocimiento en donde este existe: bases de datos, papel, en las manos de las personas y distribuir este donde pueda ayudar a producir el mejor resultado”. Por su parte, Kim (2002) sugiere que la Gestión del Conocimiento “es una disciplina que promueve un enfoque integrado para identificar, administrar y compartir todos los activos del conocimiento de una organización, incluyendo experiencia en el talento humano”. Concretándose a las funciones de creación, transferencia, utilización y absorción de los mismos, con el objetivo de generar competencias básicas esenciales

Según Slaughter (2004) Los componentes propuestos en el mundo de la sociedad del conocimiento como son: capital humano que se refiere al conocimiento del talento

humano, Capital Organizativo es la estructura, proceso y cultura y Capital Cliente tiene que ver con la percepción del valor de los clientes. Los modelos de Gestión del conocimiento tienen sus orígenes en los principios teóricos de la calidad y su evolución hacia la excelencia. La excelencia es un concepto que surge en la década de los años ochenta por medio de Rogers (2009), que se refiere al individuo dotado de ciertas aptitudes con conocimientos específicos, aportando capacidades superiores en las organizaciones. La excelencia es alcanzar resultados que satisfagan los procesos en las áreas de prioridad o de interés de la organización; ésta no aparece de milagro, sino como resultado de que alguna persona ha marcado en su vida laboral buenos resultados con eficacia personal.

Moreira González (2001), Expresa que "la biblioteca universitaria, como cualquier sistema de información, es un conjunto de activo intelectual y de información para la investigación en los últimos años, la tecnologías llegó a las instituciones académicas a una rápida evolución en la forma de procesar y difundir la información.

(ALA) define a la biblioteca universitaria como una entidad establecida, mantenida y administrada por una universidad para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios y apoyar su modelo educativo, de investigación y demás servicios, aquí se explica la vinculación entre la biblioteca, docencia e investigación, es decir, los canales mediante los que se produce y transmite el conocimiento en la universidad. Donde la misión de esta es facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación y gestión del conocimiento, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la universidad.

4.3 Principales competencias para el aprendizaje y la investigación

Es competencia de la biblioteca gestionar eficazmente los recursos de información, debe funcionar como un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación al gestionar la transformación de la información y la documentación en conocimiento; debe formar e instruir sobre el uso de nuevos recursos de información, propiciar y fomentar el uso de los recursos electrónicos las bibliotecas son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos. Pero también pueden verse como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social.

Sin lugar a dudas, actualmente se produce una revolución en los sistemas educativos: los métodos tradicionales de enseñanza y aprendizaje evolucionan con el desarrollo científico-tecnológico y el uso masivo de las TIC hacia novedosas formas de aprendizaje como el e-learning, También se maneja un nuevo concepto de aprendizaje basado en las competencias donde las habilidades para la búsqueda y la gestión de la información son una premisa imprescindible y a la vez un reto.

Día a día la biblioteca se enfrenta a retos que surgen ante los cambios tecnológicos como la abundancia de recursos de información para la investigación. Estos llevan, por ejemplo, a incluir en sus colecciones el mayor número posible de recursos electrónicos debidamente evaluados. A su vez, se producen cambios en la política bibliotecaria, se incrementa la cooperación, la colaboración y los convenios, también se aplican nuevos métodos y filosofías de trabajo, donde aspectos como el liderazgo, la planeación estratégica, la calidad, la evaluación de servicios y las auditorías de información, se asumen e introducen en la práctica.

La biblioteca universitaria como componente activo intelectual en las universidades, deben estar atentos a mantener sus fortalezas a través de automatizar todos sus procesos internos, crear comunidades de aprendizajes y puntos de acceso a Internet en sus salas de lectura, facilitar el acceso a docentes e investigadores, a la producción científica, la creación de repositorios institucionales los servicios en línea, de préstamo, información y referencia, cursos virtuales y la elaboración de páginas Web, conllevan a organizar la información electrónica, ofertar sus cartas de servicios para el acceso a los recursos de información, el acompañamiento y el desarrollo de las habilidades para la investigación, es hablar de unidades de alfabetización informacional y su marketing, o bien decir preparar centros de apoyo para el aprendizaje y la investigación como área sustantiva a la educación superior.

Países avanzados en la innovación educativa, como Estados Unidos, Reino Unido y Holanda, han establecido nuevos modelos de biblioteca universitaria, basados en la transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto con amplios horarios, recursos para el aprendizaje de todo tipo y la configuración de un nuevo escenario para brindar estos servicios. En torno a la nueva biblioteca, se integran servicios clave para profesores y estudiantes, vinculados con sus proyectos educativos y que relacionan información y nuevas tecnologías. donde el usuario puede recibir diversos servicios universitarios de forma integrada.

Según (Prats, Rico, Calderón y Majó 2004) refirieron: "Las nuevas bibliotecas deben ser verdaderos centros de recursos para el aprendizaje y la investigación. En ellos los

bibliotecarios ayudan a estudiantes, profesores e investigadores a identificar y a evaluar las fuentes de información, para convertirse así más en asesores que en guardianes de colecciones. En este proceso, la biblioteca digital es un elemento clave y los proyectos relacionados con la organización, gestión y acceso a colecciones en distintos formatos por medio de Internet, así como el diseño de servicios virtuales dirigidos a usuarios virtuales, son imprescindibles. Algunos autores se refieren a los objetivos que debe cumplir un sistema bibliotecario. Según Martínez (2004) considera que deben seguir en: Posibilitar el acceso a toda la información donde el usuario necesite de la universidad de forma fácil, rápida y organizada. Programar el crecimiento de distintas colecciones bibliográficas e integrar otros materiales, el personal administrativo, debe poseer las cualidades de gestión este servicio deben poseer aptitudes excelentes para el trato con los usuarios, y un total conocimiento sobre el funcionamiento y los procesos de comunicación de la universidad a todos sus niveles.

4.4 Tipos de servicios en unidades de información universitaria basados en las necesidades de información para la investigación

Los servicios de biblioteca universitaria se clasifica según las tipologías y necesidades de los usuarios en: Servicios básicos para el aprendizaje, dirigidos a profesores y estudiantes, servicios de préstamo a domicilio, e interbibliotecario, atención al usuario, información bibliográfica básica, consulta en sala de lectura, trabajo individual y en grupo, Alfabetización informacional (ALFIN), impulso a la biblioteca digital acceso a la información de hemeroteca, autoaprendizaje, acceso a los catálogos y a Internet, reprografía, los servicios bibliotecarios e impulso a la biblioteca digital son dedicados a toda clase de usuarios virtuales: acceso a la biblioteca digital y al repositorio institucional a productos multimedia, a Internet, club de lectura, diseminación selectiva de la información y a la medida, préstamo en línea, adquisición y pedidos de libros en línea y formación en navegación avanzada en Internet. Otros servicios en el Sistema Bibliotecario. Servicio de divulgación de publicaciones y ediciones de la universidad, acceso a la consulta a publicaciones para el aprendizaje y con el objetivo de facilitar los intercambios sociales, que permiten que la información se transforme en conocimiento.

La formación de usuarios para Martí (2007) es “la acción referida al entrenamiento de los usuarios en el uso de la biblioteca, de una biblioteca en particular sin importar su tipo. Busca orientar al usuario, en forma individual o grupal, para alcanzar una mejor utilización de los servicios de la biblioteca, es decir que abarca todos los tipos de

actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones, y la organización de la biblioteca, los recursos de estas y las estrategias de búsqueda”.

La formación de usuarios comenzó con la instrucción bibliográfica. Esta aparece como una acción sistemática y meramente técnica, un plan encaminado a lograr usuarios competentes con el acento puesto en los procedimientos para la localización de la información. A principios de los 60 estas habilidades se promovían enfatizando un conocimiento de un lugar en particular y las impresas contenidas en él. Se le considera como el servicio de información dirigido a enseñar a los usuarios de una biblioteca a localizar la información que requiera de manera eficaz.

Con la proliferación de nuevos formatos de medios de comunicación, en los 70, el término fue cambiado por instrucción en el uso de medios, de bibliotecas y centros de información. Esta expresión manifiesta la toma de conciencia acerca de la creciente confianza en otras fuentes de información además de las impresas, y extrapolando la función educativa a todos los tipos de unidades de información. Esto condujo a la enseñanza de habilidades que tenían como objetivo orientar a los usuarios a una biblioteca particular, proporcionándoles conocimientos sobre diferentes tipos de recursos impresos y no impresos y como usarlos.

A pesar de que este enfoque facilitaba el uso de las instituciones de información, estudiosos como Shelley-Robinson y González, y Kulthau lo calificaban de restringido, porque esencialmente no dotaba a los individuos de la habilidades de obtener, usar y , habilidades a otras situaciones, al estar basado en las habilidades de localización y recuperación.

Más tarde, al reconocer los trabajadores de la información que en el uso de la biblioteca se requerían una actitud positiva frente a la información, evolucionaron hacia la educación de usuarios. Por tanto, la educación de usuarios se dirigía principalmente hacia la creación de una conciencia sobre las condiciones modernas de la información, y proporcionar conocimientos o calificaciones en función de una necesidad de un particular de información.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, ha definido la educación y la formación del usuario de una manera genérica, que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente con el objetivo de facilitar el reconocimiento de sus propias necesidades de información; la formulación de estas necesidades; la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información; la

evaluación de estos servicios. Hasta entonces, la formación se concebía como un servicio más que ofrecía y se ejecutaba a través de planes esencialmente prácticos, los cuales correspondían con los requerimientos determinados en los estudios de necesidades de formación e información de usuarios. Era una actividad presencial con perspectiva local, al ser diseñado para una comunidad definida de usuarios.

Todas esas concepciones se transformaron al aumentar el volumen de información que se produce, circula, localiza y aprovecha fuera de las entidades de información producto de la combinación de los recursos informativos factibles de ser automatizados, información de datos y usuarios/clientes geográficamente dispersos en ambientes informacionales/comunicacionales cada vez más integrados.

Ahora la formación puede adoptar las variantes presenciales, semipresencial y a distancia, tomando las modalidades personal interactiva o en línea impresa, o en una situación de docencia electrónica.

El trabajo de los usuarios, cada día más habituado a entornos virtuales, plantea nuevas demandas que requieren una solución en la aplicación de estrategias para el acceso a la información que resulta en el uso de los recursos informativos y sean nuevas formas de aprendizaje, su formación requiere la comprensión de la información un todo, desde como producirla, como presentarla, comunicarla y organizarla, hasta cómo gestionarla. Con ello no se pretende abolir a los profesionales de la información sino propugnar el uso creativo y adecuado de la información. El especialista se traslada, como refiere Ponjuan, a nuevas esferas de actuación: la relativa a la investigación, donde la eficacia, productividad, impacto, y otros elementos de la economía de la información, deben ser atendido para elevar y perfeccionar estos sistemas; la relativa a la su rol metodológico en el diseño de herramientas, sistemas, y elementos que contribuyan a elevar la actuación, la precisión de los mismos; cambiando su rol, no hay como educador de usuario sino como agente de cambio, agente cultural en la transformación del medio social en que este insertado.

4.5 Estrategias en el desarrollo de habilidades y destrezas

La formación de usuario implica nuevas estrategias para responder a nuevas necesidades. Se necesita superar la limitación que implica la educación de usuarios al entender de forma unilateral el lugar del individuo en el proceso de información. La

transformación de esta educación de usuario en alfabetización informacional es el tributo más significativo a la cultura informativa, pues considera la contraparte activa que estos individuos juegan.

La emergencia del concepto de alfabetización en información refleja el actual acento en la información no importando su localización, media fuente, y la visión holística del proceso búsqueda de información que tiene como objetivo ayudar a los individuos a convertirse en personas que aprenden a lo largo de toda su vida. Esta evolución implica tomar lo positivo de la experiencia pasada y conjugarla con otros tipos de alfabetización, como la mediática y tecnológica para aprovechar el enorme potencial que el internet pone a disposición de la unidad de información, a la hora de planear una formación de usuarios.

Un aspecto no menos importante, que diferencia a estos procesos de formación informativa es que la alfabetización informacional se refiere a los procesos implicados más que a las soluciones. Estos traen como resultado la promoción del aprendizaje y la independencia. evidentemente, las unidades de información no pueden permanecer ajenas a estos cambios; máxime, cuando la formación de usuario reviste mayor importancia, si cabe, en el entorno virtual, donde el auto-didactismo en el uso de la unidad no puede reemplazar a la acción educativa desempeñada por el profesional de la información. Por tanto, nuevos retos se plantean en la formación del usuario, tanto al nivel de orientación como de instrucción. Muchas unidades ya han comenzado a adoptar nuevas iniciativas en este campo utilizando la página web como un instrumento educativo. Al finalizar estas destrezas y actitudes se está transfiriendo lo que hasta el momento era parte integrante de la cultura de los profesionales de la información y la comunicación. Las nuevas metas de la formación informativa harán una expansión de un segmento considerable de la cultura de estos profesionales a todos los miembros de la sociedad.

4.6 La comunidad de aprendizaje y sus vínculos con la gestión de la información

Expone Monfasani (2000) los principales procedimientos para dar a conocer la comunidad de usuarios, qué actividades se pueden poner en marcha con el objetivo de incidir en un mejor y mayor conocimiento de la misma. Se describen los principales servicios bibliotecarios que desde la colección local se pueden impulsar, sus características y condiciones, así como algunos proyectos de gran interés. La

biblioteca pública universitaria debe garantizar el máximo acceso posible a los materiales que integren su colección local. Para ello, proyectará actividades y servicios complementarios a los tradicionales de estas instituciones que faciliten el uso y consulta de las colecciones. Pero antes de poner en marcha estos servicios fundamentales, para un máximo aprovechamiento y optimización de las colecciones se hace necesario conocer muy bien a nuestra comunidad, nuestro entorno social con el fin de perfilar estos servicios hacia sus necesidades e intereses.

Allison Gregg (2001) es de la opinión de que la ciudadanía debe saber que la colección local existe, y que puede tener acceso a la inmensa mayoría de materiales que la integran. Solamente entonces la colección local alcanzará su verdadero valor como recurso fundamental para su comunidad. Una correcta política de dinamización bibliotecaria de la colección local permitirá superar el desconocimiento que gran parte de la ciudadanía tiene de la misma, optimizará los recursos informativos disponibles y servirá para establecer nuevos vínculos de interrelación entre la biblioteca pública y su comunidad. Podemos afirmar que la colección local alcanzará su máximo potencial cuando la comunidad la sienta suya, se sienta parte de ella, la sienta útil y necesaria y la mejor forma de implicar e integrar a la ciudadanía en la colección local es dándola a conocer para facilitar su uso, promocionándola, proyectándola hacia la sociedad, mostrando su potencial informativo, resaltando su interés local, y generando actuaciones de formación, educación, información y entretenimiento en torno a ella.

La primera cuestión que debemos plantearnos para que la colección local sea utilizada, así como cada uno de los servicios que la complementan, es darla a conocer entre los usuarios reales y potenciales de la biblioteca. Aquí es preciso poner en marcha técnicas de marketing y comunicación que permitan que nuestro mensaje llegue hasta la ciudadanía. En primer lugar, tenemos que conocer a nuestra comunidad, quiénes son, qué características presentan, cuáles son sus necesidades de información, etc. De los usuarios de la colección local, sus necesidades de información y el tipo de consultas que realizan en la colección ya hablamos en el capítulo anterior 4, por lo que en lo referente a ellos remitimos a la lectura de dicho apartado.

La teoría de marketing propuesta por Philip Kotler, establece que vez identificados nuestros posibles clientes y analizadas sus necesidades de información, la biblioteca pública más concretamente, su sección local debe diseñar productos y servicios específicos adaptados a sus necesidades. Es, también, muy importante identificar los costos de esos servicios y productos, para determinar los canales de distribución de los mismos y su promoción entre la comunidad de usuarios.

Según Kotler, el proceso de gestión de un servicio bibliotecario, basado en las técnicas del marketing, responde a cuatro cuestiones esenciales reconocidas en su propuesta teórica como “las 4 P” Productos: siendo estos los servicios y programas bibliotecarios, Precio es el coste de ponerlos en marcha, Punto de venta son los canales de distribución y Promoción: comunicarlos a los clientes.

Según Gómez (2017) Para dar una definición de qué entendemos por “conocimiento”, en primer lugar debemos establecer claramente la diferencia entre datos, información, conocimiento y sabiduría. A continuación se resumen todos estos conceptos:

Datos: hechos básicos, con poca o ninguna relevancia por sí mismos (no son explicativos del fenómeno asociado al hecho real. Información: datos con una estructura y organización, con un significado que les dota de relevancia y propósito.

Conocimiento: información puesta en contexto, unida a una comprensión de cómo utilizarla. Para que la información se convierta en conocimiento, es necesario un proceso de asimilación, que tiene en cuenta las interrelaciones y sus consecuencias.

Sabiduría: percepción de disponer del conocimiento y experiencia que permite sacarle el máximo partido por parte de una persona u organización.

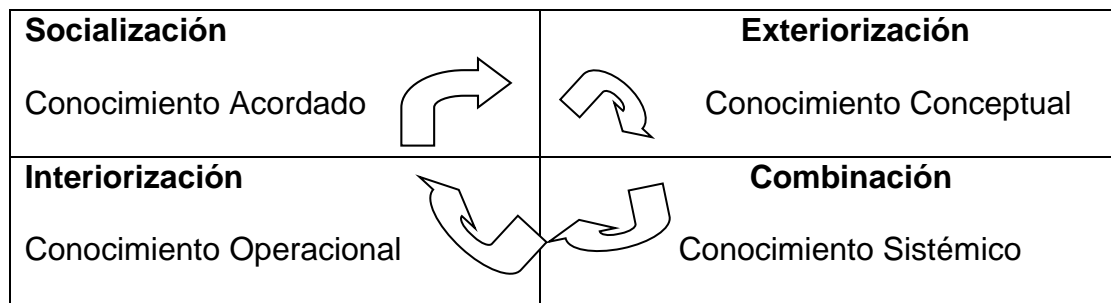
Hoy en día, el conocimiento se contempla ya como un recurso productivo que está desplazando a los recursos tradicionales. Podemos encontrar una definición completa sobre el conocimiento en uno de los libros que se han tomado como referencia en el desarrollo de esta nueva disciplina: “El conocimiento es una mezcla de experiencia, valores e información contextual y visión experta, que proporciona un marco de trabajo para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. El conocimiento se origina y se aplica en las mentes de las personas que lo poseen. En las

organizaciones, el conocimiento se encuentra incorporado, no sólo en documentos y en almacenes de datos, sino también en las funciones, procesos, prácticas y normas o reglamentaciones de la organización.

4.7 Modelo del conocimiento de Nonaka y Takeuchi

El conocimiento se puede clasificar en conocimiento tácito (Implícito) y conocimiento explícito. El conocimiento tácito es aquel que reside en la mente de los individuos y se caracteriza por ser difícil de codificar, formalizar y transmitir. Se puede considerar como conocimiento explícito aquél que se puede transmitir directamente mediante el lenguaje formal y de firma sistemática. Además, se puede distinguir entre conocimiento individual, conocimiento organizativo y conocimiento inter organizacional aquél que es compartido por una red de organizaciones. Una de las máximas autoridades en la materia, el japonés Ikujiro Nonaka, presenta en el “espiral de conocimiento” cómo tiene lugar la conversión del conocimiento tácito y el conocimiento explícito a través de los procesos de Socialización: (conversión de tácito a tácito): transmisión de los conocimientos de unas personas a otras de forma implícita, a través de la imitación y de las relaciones que tienen lugar en los puestos de trabajo. Interiorización: (conversión de explícito a tácito): asimilación por parte de los individuos del conocimiento organizativo, que lo incorporan a sus propias técnicas, habilidades, costumbres y valores personales. Exteriorización: (conversión de tácito a explícito): explicitación del conocimiento organizativo, mediante su captura en bases de datos y documentos manejados por la organización. Combinación: (conversión de explícito a explícito): generación de nuevo conocimiento a partir del que se ha acumulado en las bases de datos y documentos manejados por la organización.

Ilustración 1. Modelo Gestión del conocimiento de los autores Nonaka y Takeuchi, 1995



Conocimiento cognitivo: dominio de una disciplina que los profesionales alcanzan a través de la formación y el entrenamiento. Habilidades avanzadas: la capacidad de aplicar las reglas de una disciplina a los problemas del mundo real, alcanzada fundamentalmente a partir de la experiencia. Comprensión de sistemas: conocimiento de las relaciones causa-efecto que subyacen en una disciplina.

Los profesionales que poseen el conocimiento pueden anticipar sutiles interacciones y consecuencias inintencionadas de sus decisiones, por lo que este componente se manifiesta en su última expresión como una especie de intuición basada en la experiencia. La gestión del conocimiento podemos definir la gestión del conocimiento como la nueva disciplina que se encarga del estudio de las herramientas tecnológicas, las técnicas y procedimientos organizativos y los cambios en la gestión de las personas que permiten desarrollar y extraer el máximo aprovechamiento del conocimiento de una organización. Seguidamente, se recogen otras dos definiciones propuestas por distintos autores para referirse a esta nueva disciplina que promueve una aproximación integrada para identificar, administrar y compartir todos los activos de información de la organización. Estos activos de información incluyen bases de datos, documentos, políticas y procedimientos, así como la experiencia en cada uno de los trabajadores”.

Gartner (1996). Explica que la gestión del conocimiento fomenta y capitaliza, de manera continuada, el conocimiento colectivo de los empleados de una organización para mejorar su capacidad de crear valor. Estimula el aprendizaje de cada persona dentro de una organización, fomenta la colaboración respecto a los principales temas, cuestiones y productos para crear un nuevo conocimiento y materializa la transformación de conocimiento tácito en conocimiento explícito, todo ello en un intento de crear una ventaja competitiva”. Por tanto, la Gestión del conocimiento trata de dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Dónde se origina el conocimiento en la organización? ¿Cuáles son los flujos de conocimiento dentro de la organización?

¿Quiénes son los usuarios de ese conocimiento? ¿Qué mecanismo se utilizan para facilitar la disseminación del conocimiento en la organización? En algunas organizaciones se ha definido la figura del “Gestor del Conocimiento” como el responsable de llevar a cabo todo este proceso. El flujo del conocimiento en las organizaciones en cualquier organización el conocimiento puede “fluir” básicamente de las siguientes formas: A través de redes informales: conversaciones informales que tienen lugar en puntos de encuentro dentro de la organización (cafetería, fotocopiadora, pasillos a través de redes formales: reuniones periódicamente establecidas en grupos de trabajo. Y acceso a documentos de la organización en los que se recopilan todos los datos e información disponibles sobre un tema. Desarrollo de talleres y encuentro de intercambio de experiencias, en los cuales los empleados pueden compartir sus experiencias y conocimientos adquiridos en determinados proyectos. El conocimiento resulta más útil para la organización si está formalizado, ha sido estructurado y se ha explicitado en algún tipo de soporte físico o lógico, convirtiéndose de este modo en capital estructural de la organización, sin embargo, las personas prefieren las formas informales de transmisión del conocimiento, que se basan en el trato directo con otras personas. Se hace necesario, por tanto, buscar un equilibrio entre los intereses individuales y los del conjunto de la organización.

4.8 Los usuarios, el bibliotecario y la información.

En las tareas diarias se pueden observar tres grupos de usuarios bien diferenciados en el uso de la información y el tipo de búsqueda que emplean para llegar a encontrar lo que necesitan: la generación de investigadores anteriores a la aparición de internet, la generación que se inició con los impresos y convive con las nuevas tecnologías y la generación de jóvenes que nació en el mundo digital. Estos cambios llevaron a las bibliotecas a incorporar y modificar las prácticas y a realizar un constante estudio de usuario.

La primera generación utilizaba las fuentes existentes en las bibliotecas y centros de documentación especializados, encontrando la información en los catálogos y otras herramientas manuales y/o impresas. El bibliotecario siempre estuvo presente en la producción del conocimiento científicos que generaban los usuarios. Su rol era el de

intermediario entre las fuentes y el usuario y sin llegar está a tener autonomía en sus búsquedas.

El segundo grupo, además del recurso impreso comenzó a explorar otros territorios, donde la información se presentaba, además, en forma electrónica, ya sea para la búsqueda como para la lectura de algunos contenidos. Se utilizaban listas y catálogos, en forma electrónica y luego con consulta en línea. Aparecieron las publicaciones a texto completo. El bibliotecario también presente para asistir al usuario, tuvo que delimitar su campo de acción y analizar las nuevas prácticas que aparecían. Con el objetivo de dar más autonomía al usuario, comenzó a aplicar en esta instancia la formación en alfabetización de la información conocida como ALFIN.

En el tercer grupo, la búsqueda de información se realizaba bajo nuevos parámetros, a diferencia de los tradicionales utilizados antes de la aparición de internet. La British Library y el JISC (Join information Systems Committee) produjeron en 2008 un informe sobre la conducta acerca de la información de los jóvenes del futuro, definida como la “Generación Google”. Esta era llevada a los bibliotecarios a plantearse: ¿Qué se ofrece?, ¿Dónde se encuentra la información?, ¿Cómo se ofrece? Y ¿Cuáles son las medidas de evaluación? Aparecieron otros cuestionamientos, como: ¿“intermediación o “desintermediación”?, lo que condujo a rever la concepción sobre alfabetización en información, La autonomía del usuario frente a la adquisición de información y la necesidad de estudiar con mayor profundidad alguna fase de la información documental.

El mismo informe a lo de las características del comportamiento que tiene el usuario a la hora de buscar información en la web: búsqueda de información horizontal. Leen en forma superficial, no más de dos o tres páginas, y después abandonó la lectura.

Navegación. Dedicar mucho tiempo a orientarse en una biblioteca virtual. Visionadores. Requieren resultados instantáneos, por lo que no dedican mucho tiempo a la lectura en el sentido tradicional. Surgen así nueva forma de lectura

Comportamiento de almacenamiento. Consumidores de información al almacenan el contenido descargándolo en grandes cantidades, sin tener la certeza de que todo sea leído.

Buscadores diversos de información. El comportamiento del usuario es diverso y depende de la ubicación geográfica, el género, el tipo de universidad y el estatus.

Buscadores de información procesada. Evalúan rápidamente La autoridad y la confianza de los sitios por sí mismo utilizando buscadores muy conocidos

A la hora de juzgar la calidad de los recursos informativos para el trabajo de investigación, los usuarios de cualquier tipo se enfrentan con las dificultades.

La revisión de las fuentes cumple un papel fundamental para su adopción en la presentación de los trabajos y en la comunicación de los resultados. Las bibliotecas deben Investigar sobre el comportamiento de los usuarios en la búsqueda de datos y garantizar el acceso a la información. Para ello el servicio de la FU exige examinar los métodos utilizados y mejorar las prácticas.

A partir de 1995 surgen los países desarrollados el impacto del internet. En el nuestro como en otros de Latinoamérica, el uso se asienta luego del 2000 y adquieren crecimiento paulatino e incrementando a partir del 2005. Florece el desarrollo de portales académicos que reunían mayor cantidad de información en línea. Las bibliotecas generan bases de datos y adquieren otras, y las revistas electrónicas se hacen más populares. Crecen en forma acelerada la literatura científica y de divulgación, ocasionando en los usuarios dificultades para el exceso, recuperación y uso. Estas cuestiones traen aparejadas nuevas actitudes del usuario de la biblioteca frente a la globalización de la información. El usuario adquiere un perfil de tipo en la búsqueda y realización consulta constante para encarar su trabajo y solucionar algunas de las dificultades que se le presentan. En este sentido el usuario manifiesta debilidades en la selección que hacen que su búsqueda no sea competente para arribar a los resultados deseados. No preparan anticipadamente y en forma organizada su necesidad de información, realizan la búsqueda en forma independiente sin seguir un camino estipulado, introduce épocas palabras claves, No distingue entre los diferentes tipos de fuentes referenciales, usan pocos los catálogos, base de datos y otras herramientas de organización de la información, utilizan herramientas de búsquedas sencillas y usa poco la avanzada, no utiliza en profundidad la pertenencia de las herramientas documentales, desconoce el uso adecuado de la web, combina poco las fuentes impresas con las virtuales, pierde el tiempo en búsquedas y en la lectura virtual, a menudo ojea las páginas rápidamente.

La biblioteca se encuentra con temas emergentes, que se deben tener en cuenta para responder a las necesidades de sus usuarios. En el desarrollo constante de las tecnologías de información y comunicación TIC, Cantidad de información que circula en la red, necesidad de resolver cuestiones técnicas para la búsqueda y consulta, aumento a los problemas económicos para la adquisición de base de datos, revista

electrónica, otro documento y equipamiento adecuado, capacitación constante en las nuevas herramientas de consulta para la gestión de los servicios, adecuación de los contenidos virtuales en las páginas de la biblioteca, identificación de nuevas fuentes electrónicas de información, atención en la utilización de las redes locales, nacionales e internacionales y la aplicación de nuevos métodos en la formación de usuario.

El bibliotecario cumple un rol fundamental para asistir al usuario en la selección de fuente de relevancia, en el desarrollo de sus habilidades para la búsqueda de información, en el uso adecuado de los recursos electrónicos digitales y virtuales, e incluso en la preparación y comunicación de sus trabajos.

En un informe del departamento de educación de la universidad Canberra (Australia), de 2003 Houghton, Steele y Henty opinan que la búsqueda de la información en línea y las prácticas de acceso reflejaban cada vez más las diversas necesidades de investigación tradicional y la necesidad de quienes participaban en un nuevo modo de producción de conocimiento.

4.8 Modelos de gestión del conocimiento

Los modelos de gestión del conocimiento que se reseñan a continuación, tienen relación directa en su mayoría con los autores y posturas citadas anteriormente y el objetivo de revisarlos, es que nos aporten una visión amplia sobre el tema, de tal manera que permita identificar el enfoque adecuado para el presente trabajo de investigación. Sánchez, (2000), deduce que la creación y aplicación de un modelo de Gestión del Conocimiento en una universidad debe partir de la necesidad de alcanzar a cualquier universitario, sea profesor, estudiante, investigador y administrativo. Los servicios orientados a un solo tipo de usuarios tienden a encerrarse en sí mismos, a solapar tareas que ya realizan otras unidades o dejar desiertas ciertas actividades muy necesarias. Los modelos de Gestión del Conocimiento de Nonaka y Takeuchi El modelo de proceso de creación de conocimiento propuesto por Nonaka y Takeuchi (1995), contempla en su estructura tres elementos fundamentales que ayudan a entender la naturaleza dinámica de la creación del conocimiento, identificados estos como: el espiral inicia en el nivel individual y se mueve hacia adelante pasando por comunidades de interacción cada vez mayores, y que cruza los límites o fronteras de las secciones, de los departamentos, de las divisiones y de la organización, muestra las dos dimensiones (epistemológica y ontológica) en las que se da la espiral de creación de conocimiento. Cuando la interacción entre conocimiento tácito y explícito

se eleva dinámicamente de un nivel ontológico bajo, a niveles más altos, surge una espiral, lo que constituye la parte central del modelo.

Este tipo de conocimiento (tácito) presenta dificultades al momento de transmitirlo es por ello que se crean códigos para su transmisión. Incluso para Nonaka y Takeuchi es imprescindible su conversión dados los diferentes niveles desde los que puede ser expuesto y por ende abren paso a sus posibles combinaciones. Presentan este modelo metafóricamente como una espiral del conocimiento conformada por cuatro modos de conversión: de tácito a tácito (Proceso de socialización): Los individuos adquieren nuevos conocimientos directamente de otros, compartiendo experiencias, de tácito a explícito (Proceso de externalización): El conocimiento se articula de una manera tangible a través del dialogo., de explícito a explícito (Proceso de combinación): Se combinan diferentes formas de conocimiento explícito mediante documentos o bases de datos, de explícito a tácito (Proceso de internalización): Los individuos internalizan el conocimiento de los documentos en su propia experiencia.

De acuerdo con Nonaka y Takeuchi, la creación del conocimiento dentro de las organizaciones es el resultado de un continuo ciclo de interacción dinámica entre el conocimiento tácito y explícito. Mediante el diagnóstico y la articulación de problemas tanto individuales como organizacionales, el conocimiento tácito (el cual es desarticulado, intuitivo y no verbal, según Polanyi (1966) se convierte en conocimiento explícito verbal y a su vez se convierte en conocimiento colectivo. Socialización (tácito a tácito), la cual incluye la información compartida y la comunicación del conocimiento tácito entre individuos. Dentro de este proceso, el compartir conocimiento se lleva a cabo sin producir conocimiento explícito mediante una comunicación presencial o mediante experiencia compartida. Externalización (tácito a explícito), la cual mediante conceptualización y articulación, típicamente en colaboración, una porción del conocimiento tácito de un individuo es capturado de forma explícita, combinación (explícito a explícito), la cual dice que el conocimiento explícito puede ser compartido de varias formas, ya sea en juntas, vía documentos, email, mediante la educación o capacitación. Normalmente esto está bien establecido en las organizaciones.

Internalización (explícito a tácito), la cual dice que para poder reaccionar a la información, los individuos deben de entender e internalizar la misma información, lo cual involucra que cada uno cree su propio conocimiento tácito. Unido cercanamente

"aprendiendo haciendo", el conocimiento explícito se convierte en parte del conocimiento base del individuo, el cual se convierte en una propiedad para la organización.

Es importante que todos los miembros de una organización estén dispuestos a compartir su conocimiento para poder incrementar el proceso de aprendizaje organizacional. Aparte de esto, deben de saber cómo es que deben de actuar, lo cual establece la necesidad a los superiores de informar a los subordinados acerca de su rendimiento. En este contexto, es necesario que los subordinados y los superiores compartan responsabilidades para poder construir la base del conocimiento. Algunas superiores evitan esta tarea crucial, mientras que otros experimentan ansiedad y descontento haciéndolo llegar a una distinción entre conocimiento tácito y conocimiento explícito es en realidad complejo. Según Polanyi, "Esta distinción debe manejarse con cuidado porque no están claramente separados. Mientras que el conocimiento tácito puede ser poseído por sí mismo, el conocimiento explícito debe contar con ser tácitamente entendido y aplicado. Por tanto, todo conocimiento es o bien tácito o bien está enraizado en conocimiento tácito". Por otro lado están Senker y Faulkner (1996), quienes manifiestan que, "El conocimiento tácito y el conocimiento codificado no son opuestos, sino más bien complementarios. La codificación nunca es completa, y algunas formas de conocimiento tácito siempre continúan para jugar un papel importante.

4.9 Misión, y visión del sistema bibliotecario

Misión

Somos Sistema que identifica, selecciona, organiza y garantiza el acceso a la información científica, integral y de calidad a la comunidad universitaria apoyando la formación continua, en el contexto de los principios de identidad institucional y de los lineamientos de la eficiencia, con personal comprometido y calificado.

Visión

Ser un sistema bibliotecario integrado que gestiona la información y responde eficientemente a las actividades académicas y de investigación de la UNAN-Managua, de acuerdo a las exigencias del medio; con servicios orientados en las diferentes áreas

del conocimiento, en un ambiente de tranquilidad y bienestar, con espacios disponibles para recrear la imaginación y el talento, haciendo uso de la tecnología como complemento para la construcción del aprendizaje, y aplicando los estándares nacionales e internacionales de calidad.

5. Preguntas directrices:

Cuál es la situación actual sobre la gestión del conocimiento y los servicios bibliotecarios?

Qué tipo de información requiere actualmente la comunidad universitaria que responda a las necesidades de información para la investigación en la universidad?

Es viable un modelo de Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua con el propósito de brindar conocimiento a través de la información con perspectivas de desarrollo del Talento Humano?

La disponibilidad de información debe ser la suficiente para garantizar al usuario la satisfacción de sus necesidades, independientemente del lugar en que se encuentre, coordinando con efectividad los aspectos técnicos y los factores sociales y culturales?

6. Operacionalización de Variables

Obj.específico	Variable	Definición	Subvariable	Indicador	Instrumentos
Diagnosticar la situación actual del sistema bibliotecario en cuanto a su organización en la información que se brinda a la comunidad universitaria	Situación actual del sistema -Gestión del conocimiento actual	Es describir los puntos fuertes y débiles que se encuentre en el diagnóstico	Fortalezas y debilidades	Capacidades del personal. Condiciones de trabajo Características de los servicios ofertados Recursos para desempeñar el trabajo	Análisis de la investigación documental, a través de bibliografía en soporte físico y digital Recopilación de la información
-Caracterizar el tipo de información que demandan los usuarios en el sistema bibliotecario de la UNAN Managua	Describir los tipos de demandas	-Necesidades de información de los usuarios -Talento humano capacitado para responder a las demandas	Debilidades detectadas en la gestión del conocimiento existente	Recursos de información Información existente Servicios de información demandado	Bibliografía: Tesinas, tesis doctorales estudios académicos
Definir un modelo de Gestión del Conocimiento para el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.	El modelo definido, estudios análogos	La teoría de Nonaka Takeuchi; que consiste en pasar de lo tácito a lo explícito	La creación y transferencia de conocimientos	Investigación del tema y la misma teoría	Diferentes enfoques de la teoría
Implementar modelo de Gestión del Conocimiento en el Sistema Bibliotecario de la UNAN Managua.	Construcción de sistemas de transformación del conocimiento	Aplicación de la teoría seleccionada que consiste en pasar de lo abstracto a lo dialéctico	La transformación de la información y la implementación de la misma	Misión Visión Objetivos Procedimientos	Socializar, Exteriorizar Combinar Interiorizar

7. Diseño metodológico

7.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptivo porque enfatiza en el conocimiento tácito y explícito en los responsables de unidades de información, en relación a las demandas de necesidades de los recursos de información, se describe un modelo de gestión del conocimiento a implementar y las fases del modelo a seguir por parte del talento humano.

7.2. Enfoque

El enfoque de este estudio es cualitativo porque se calificarán las percepciones, opiniones, experiencias generadas por las respuestas de los usuarios en relación a las necesidades de información que les brindan en las unidades de información. Cuantitativa: se estudiará la cantidad de conocimiento tácito, asuntos, medios, situaciones o problema.

7.3 Universo y muestra

El universo del presente estudio está compuesto por 80 trabajadores de la información es decir el talento humano que ocupan cargos bibliotecarios. La muestra representativa estará compuesta por 12 responsables de bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario de la Unan Managua, encargados de brindar todo tipo de información en diferentes soportes a usuarios: estudiantes, docente e investigadores de la universidad

De acuerdo al enfoque cualitativo de esta investigación se hará un sondeo a los usuarios a través de un muestreo no probabilístico voluntario basado en criterios de selección, donde se escogerán de forma directa los elementos de la muestra que se dese que participen en el estudio

7.4 Métodos y técnicas

Al definir el tipo de estudio de este trabajo investigativo se hace necesario especificar los métodos de investigación a utilizar para poder recopilar el conocimiento necesario de la situación en estudio los métodos analítico-deductivos.

Fuentes primarias o secundarias

Será el proceso de búsqueda de la información científica sobre el tema para establecer el estado de la cuestión, conocer otros estudios, teorías sobre el tema de estudio, conviene realizar la revisión de bibliografía, en formato físico y digital antes de conducir el tema de investigación.

Bounocore (1980), define las fuentes primarias de información tales como: tesis, libros, monografías, artículos de revistas, manuscrito, incluye la producción literaria electrónica y de calidad.

Las fuentes secundarias son fuentes derivadas que "contienen datos o informaciones reelaboradas o sintetizados", por ejemplo: resúmenes, obras de referencia, (Diccionarios, enciclopedias), manuales, cuadro estadísticos entre otras.

7.5 Instrumentos

7.5.1 Cuestionario

Para la elaboración de los instrumentos se utilizó la matriz de operacionalización de variables por objetivos específicos de la investigación donde se ubican las principales categorías, se formulará cuestionario a trabajadores claves relacionadas con las variables objeto de estudio las preguntas elaboradas, el cuestionario permitirá enriquecer las respuestas dirigidas al objetivo que se persigue en este estudio.

Según Ferrando, (1993) El cuestionario está conformado por todas las preguntas determinadas. Son preguntas cerradas, es decir, con el objeto de facilitar la codificación posterior, las respuestas a cada pregunta solo pueden ser algunas de las que aparecen fijadas en el texto.

7.5.2 Revisión documental

Es la documentación necesaria acerca de la gestión del conocimiento del personal, así como la revisión de la información existente en: teoría de gestión del conocimiento, investigación, gestión por competencias, experiencias comparadas para recopilar

información de interés acerca de los recursos de información que poseen las unidades de información en relación a las necesidades de información,

7.5.3 Muestreo no probabilístico voluntario para los usuarios

Para conocer información en relación a la demanda de usuarios se hace necesario realizar un muestreo no probabilístico voluntario, este se realiza cuando no se tiene acceso a una lista completa de usuarios que formen parte de un marco muestral y no se conoce la probabilidad de cada usuario seleccionado, en este caso el universo será de 500 usuarios que representan la visita de un día laboral, para una muestra representativa de 10 usuarios. El criterio para seleccionar será el aleatorio porque el seleccionado podrá ser: estudiante, docente, o investigador.

8. Análisis e interpretación de variables

Se realizó un tipo de diagnóstico referente al conocimiento basado en la experiencia refiriéndose al conocimiento tácito que poseen los responsables de bibliotecas y centros de documentación orientado a garantizar los objetivos para el cumplimiento de la Institución así como el acompañamiento en los procesos que realizan los especialistas de la información para la transferencia del conocimiento a través de los recursos de información orientados a garantizar la satisfacción de necesidades de la información de los usuarios.

8.1 Recolección de la Información:

El procedimiento para la recolección de datos fue la siguiente:

A través de cuestionario: De esa forma se recolectaron las correspondientes variables orientadas al perfil laboral a través de la experiencia, conocimiento, competencias y comportamiento del personal que se examinó.

-Conocimiento tácito: mediante el proceso de desarrollo de habilidades y destrezas obtenido por el personal, logrando el empoderamiento del personal bibliotecario.

-Modelo de gestión de conocimientos:

-Socialización

- Externalización
- Combinación
- Interiorización

Sobre el contenido de preguntas

Se plantearon preguntas directas que motivaran una respuesta cerrada de aseveración, con una explicación o interpretación por parte del trabajador encuestado acerca del tema investigado. En el desarrollo de las preguntas hubo flexibilidad para que el encuestado no perdiese de vista el tema y objetivos de la misma

Plan de tabulación

En el procesamiento de la información los datos se tabularon de forma digital utilizando hojas del programa Excel.

Plan de análisis

Los datos generados del análisis que generó el cuestionario, originaron reportes , a través de cuadros simples comparativos y mediante análisis de respuestas directas..

Así mismo se realizaron análisis gráficos mediante presentaciones del tipo: Pastel, barras, histogramas, de intervalos de confianza de forma multivariadas, donde describen claramente la relación de las variables. Los datos de recolectaron y se almacenaron en una hoja de cálculo en Excel para su análisis.

Cuestionario voluntario realizado a usuarios claves

Se realizaron varias preguntas voluntarias a usuarios que hacen uso de los diferentes servicios que se brindan en bibliotecas y centros de documentación del sistema bibliotecario, para conocer la satisfacción de necesidades de información en relación a sus demandas informativas, también se recopiló la información necesaria para el análisis y diseño del sistema de gestión de conocimiento.

Descripciones del Modelo de Gestión de Conocimiento

El modelo de gestión de conocimiento de los autores Nonaka y Takeuchi detallan algunos componentes que deben caracterizar al talento humano, habilidades y capacidades de los mismos para proporcionar soluciones, mejorar procesos, innovar, desarrollar actividades con fines de mejoras que se pueden aplicar en el sistema bibliotecario de la UNAN Managua.

El modelo de gestión de conocimiento tendrá como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito y explícito existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de información a la comunidad universitaria.

Después de realizar un estudio específico sobre el alcance, tiempo, seguridad, eficiencia y eficacia que deben tener los servicios de información documental es menester contar con un modelo de gestión de conocimiento utilizando la metodología de gestión del conocimiento dinámico por procesos utilizando soportes físicos y virtuales en un entorno colaborativo donde la clave principal es el talento humano tanto a nivel operativo y de gestión con personal comprometido y con un compromiso para poder alcanzar éxito, para lograr considerar el conocimiento como elemento relevante y alineado con la estrategia de la organización

A continuación se describe las actividades a seguir para la implementación del modelo

Desde la perspectiva de los responsables de unidades de información

Creación de conocimiento: Para esta primera etapa es importante el compromiso de parte de los especialistas de la información de participar en la creación de conocimientos necesario que hasta el momento no se tiene formando parte de una red de conocimiento.

Acompañamiento: Mediante la comunicación del conocimiento tácito a explícito en el proceso de creación los trabajadores de la información tendrán la oportunidad de compartir sus conocimientos ideas adquiridas mediante la experiencia compartiendo soluciones, habilidades, destrezas en el uso de las competencias adquiridas a través de las experiencias

Aprendizaje: En las etapas de compartir experiencias e intercambiar conocimientos, los responsables estarían fomentando la comunicación asertiva y el aprendizaje de nuevos conocimientos que se generan en la comunidad universitaria.

Desde una visión Organizacional:

Adquirir: Consiste en la selección, recolección y adquisición de la información donde se almacenará el conocimiento obtenido a través de la información generada para crear y compartir, para crear conciencia en la producción de conocimiento que se adquiere para el desarrollo de colecciones así como una biblioteca virtual disponible para todos.

Analizar: Una vez que se tiene la información se debe proceder a procesarla con el objetivo de mejorar una idea, formular una solución el conocimiento almacenado puede ser analizado.

Diseminación: Procedimiento mediante el cual se va a distribuir los conocimientos procesados y almacenados en físico o virtual disponible para todos los involucrados en el proceso de gestión de conocimiento.

Impacto de la Gestión del Conocimiento

La gestión de conocimiento mediante el modelo Nonaka y Takeuchi permitió la adopción de una nueva cultura organizacional para las unidades de información en la implementación del modelo de gestión de conocimiento donde se ha considerado de mucha importancia para el sistema bibliotecario porque que permite el proceso de crear conocimiento, a partir de la conversión del conocimiento tácito y explícito generando nuevos conocimientos distribuyéndolo, disponible para todos e incorporando lo aprendido a las tendencias tecnológicas.

Con el desarrollo del modelo Nonaka y Takeuchi, la unidad de sistemas tributarios cuenta con una alternativa, una opción para idear una estrategia de trabajo siguiendo las fases de modelo. Mediante la socialización donde involucra la participación de todo el personal de la UST procedimiento donde se comparten experiencias, habilidades, destrezas, conocimiento valioso debatiendo temas de interés donde se da lugar a la actualización de conocimientos.

Se logró la participación de todos los involucrados en el desarrollo del modelo. Aprendiendo una metodología donde se creó y compartió conocimiento, permitió una mayor comunicación de la unidad y involucro a nuevos integrantes al mundo de la información para la investigación.

A través de la Exteriorización se selecciona información importante, que es distribuida a los analistas, se respaldan los estrategias formuladas a implementar. Además de la fase de combinar estos resultados con opiniones externas con el fin de afinar la estrategia final a implementar. Realizar un diagnóstico evaluativo del conocimiento de los responsables de bibliotecas y Centros de documentación, con el objetivo principal de fortalecer las debilidades en conocimiento que se identifican así como también lograr una comunidad de aprendizaje.

8.2. Cuestionario

8.3 Resultados de los cuestionarios

El cuestionario es un instrumento que permite conocer la opinión de los responsables de bibliotecas y Centros de Documentación acerca de un modelo de gestión del conocimiento para conocer el grado de acompañamiento del gestor de la información en relación a las demandas de necesidades de los usuarios.

A través del análisis de la información realizada, el cuestionario fue de 14 preguntas cerradas y semi cerradas, con un tamaño de muestra de 12 profesionales de la información donde se refleja a continuación que todas pertenecen al sexo femenino



Gráfico No.1

En este gráfico podemos observar que el 100% de los encuestados son del sexo femenino

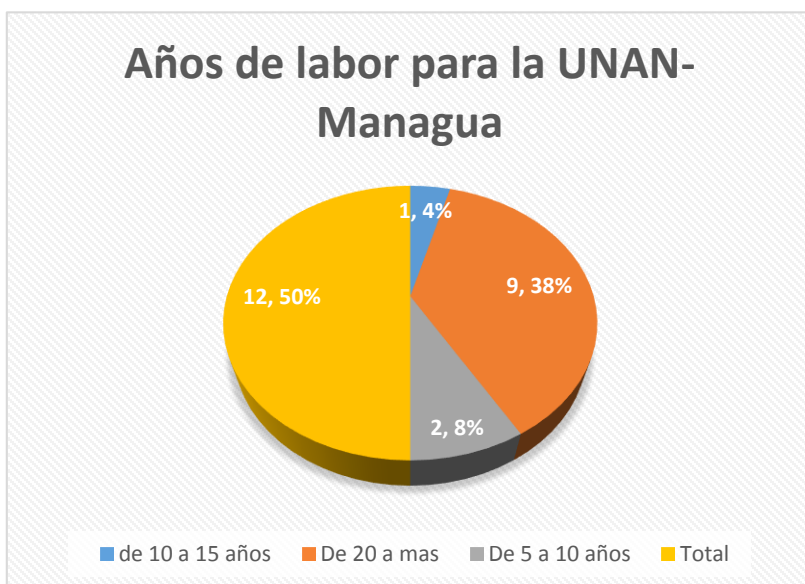


Gráfico No.2

La mayoría tiene más de 20 años de laborar en la UNAN-Managua (75%)



Gráfico No.3

Según la experiencia en el Cargo, la mayoría (83%) respode con eficiencia y eficacia las necesidades de información de los usuarios

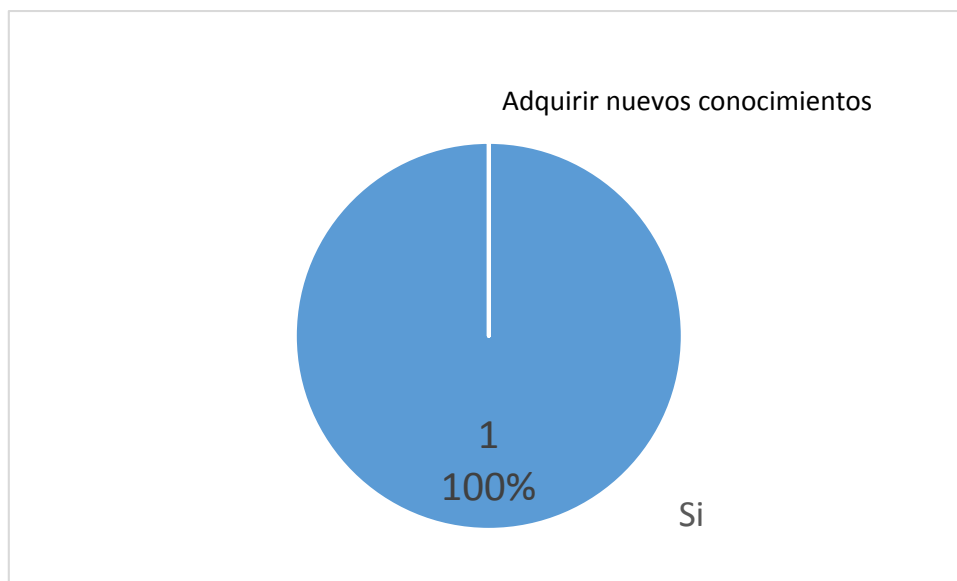


Gráfico No. 4

Las personas encuestadas dijeron estar de acuerdo en adquirir nuevos conocimientos del quehacer bibliotecario

Respuestas a las necesidades apoyandose de los conocimientos de otro especialista

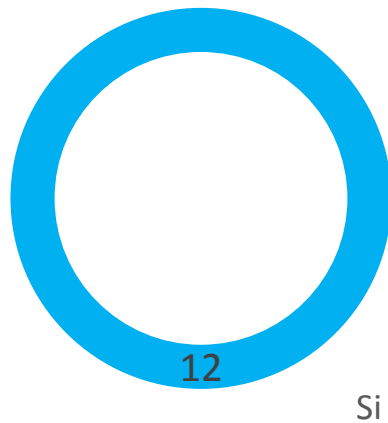


Gráfico No.5

El 100% de los encuestados dijeron haberse apoyados de los conocimientos de otros especialistas para dar respuesta a las necesidades de información

Participado en capacitaciones sobre desarrollo físico y digital

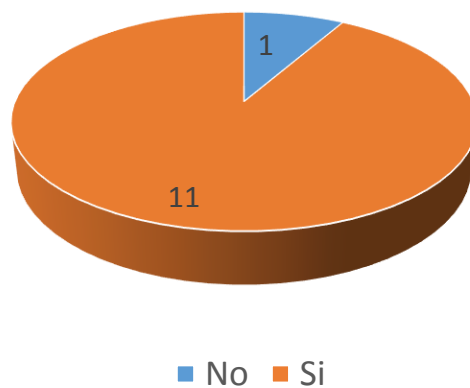


Gráfico No.6

El 91.7% ha participado en capacitaciones sobre desarrollo de colecciones físicos y digital

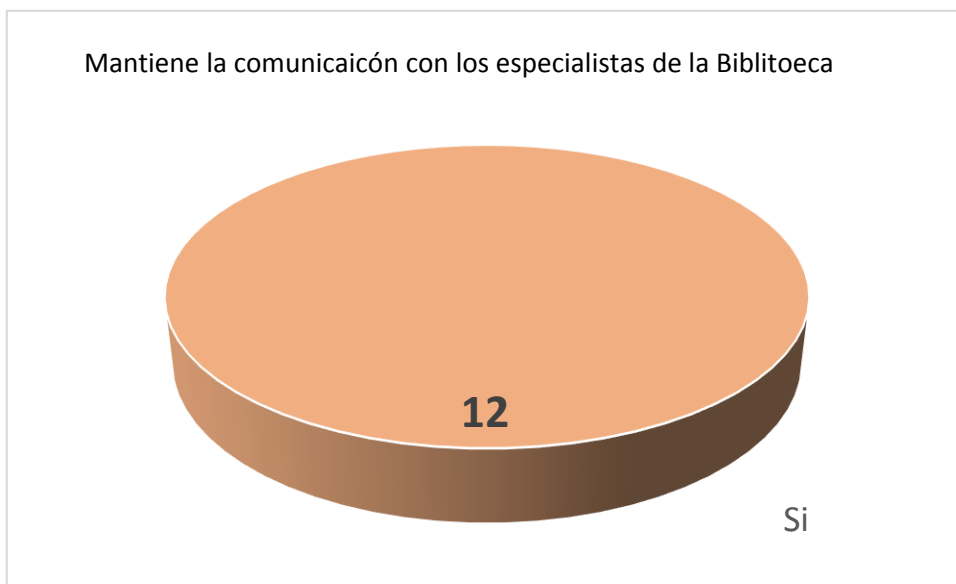


Gráfico No. 7

El 100% de los encuestados se mantienen en comunicación con los especialistas de Biblioteca Central cuando se presentan problemas de necesidades de información para que el usuario se vaya satisfecho

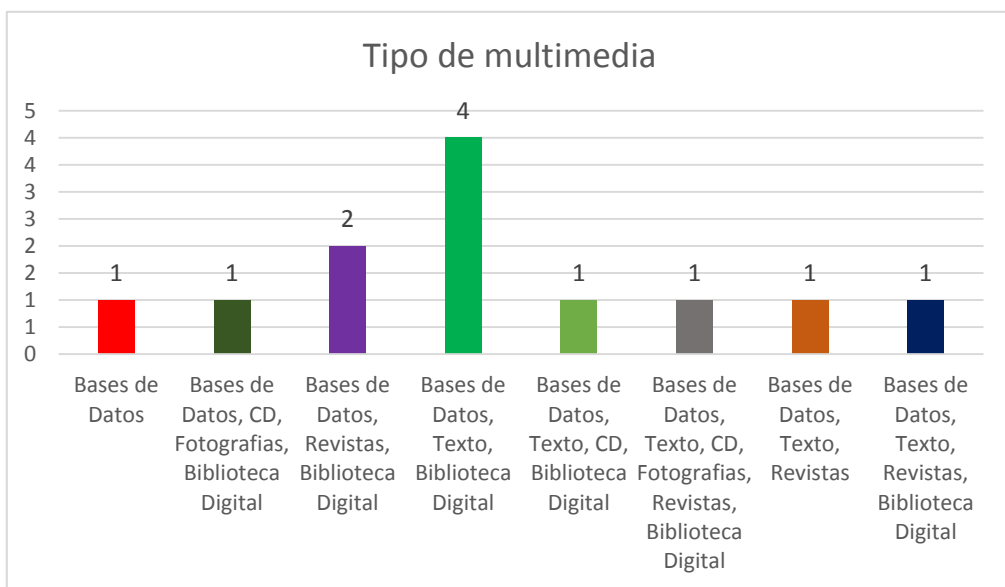


Gráfico No. 8

El 33.3% utiliza con más frecuencia servicios de multimedia como: Bases de datos, texto, Biblioteca digital, seguido en 2do. Lugar con 16.7% Bases de datos, revistas, Biblioteca digital

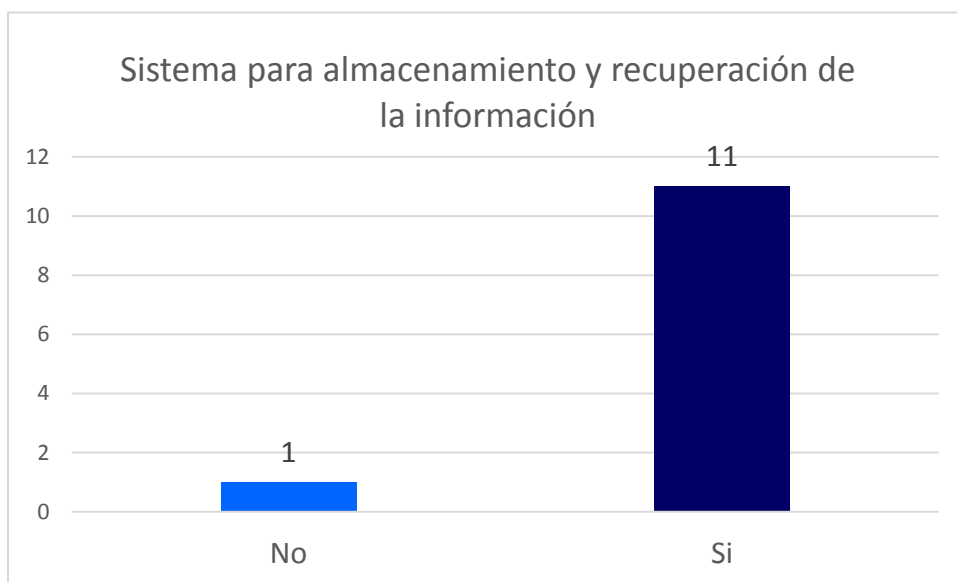


Gráfico No.9

El 91.7% dijeron que si existen sistemas para el almacenamiento y recuperación de los recursos de información, el 8.3% dijo no.



Gráfico No.10

El 33.3% ha adquirido conocimientos de acuerdo al cargo que desempeña en: ALFIN, Marketing, Referencia virtual, Excel, Bases de datos

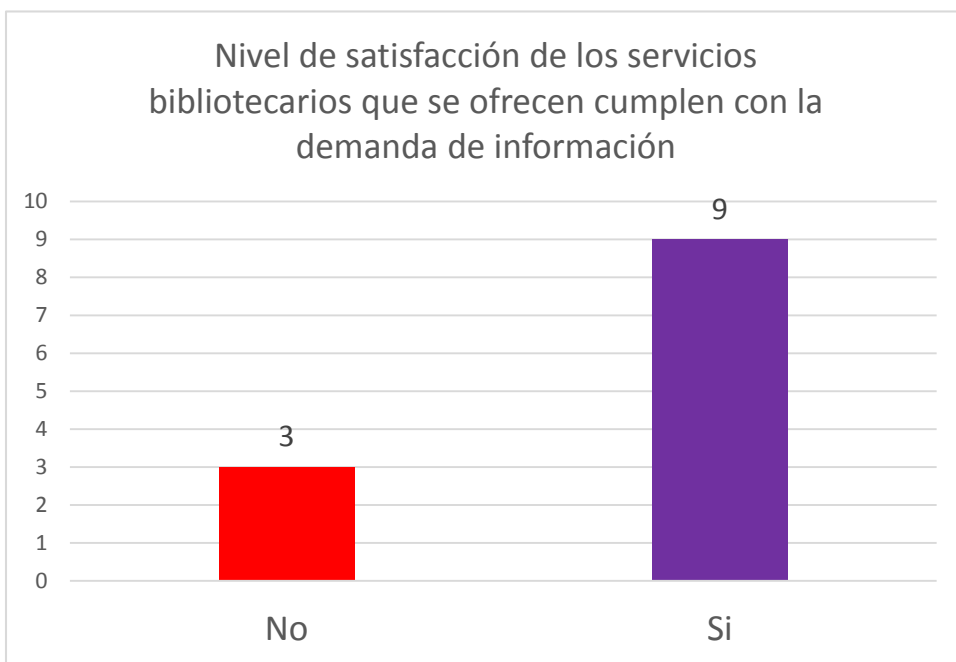


Gráfico No.11

El 75% considera que el nivel de satisfacción de los servicios que se ofrecen en la Unidad de Información cumple en respuesta a la demanda



Gráfico No.12

Todos (100%) están de acuerdo en fortalecer los conocimientos y formar parte de una nueva estrategia de gestión del conocimiento

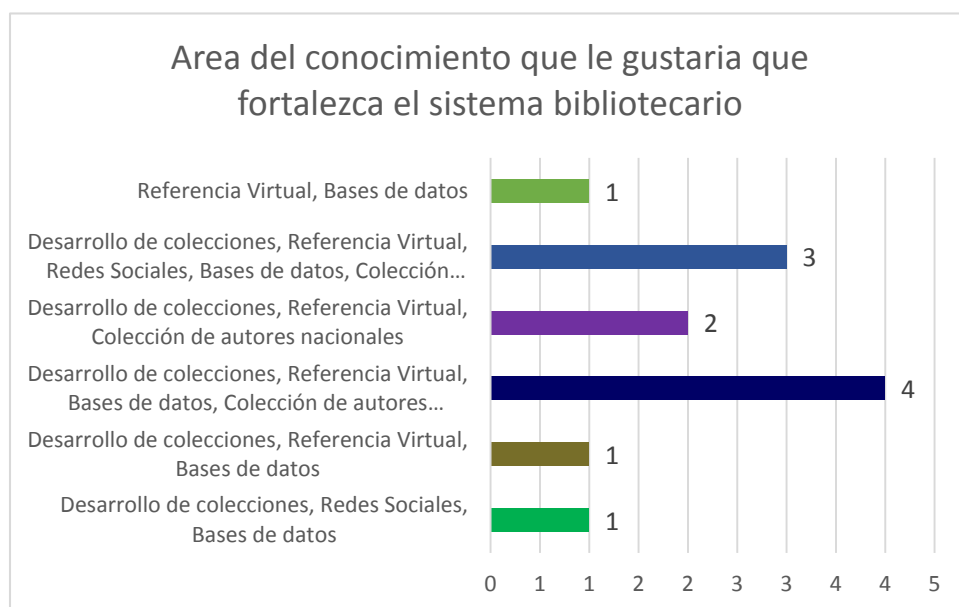


Gráfico No. 13

La mayoría opinó que se deben fortalecer las áreas del conocimiento en el Sistema Bibliotecario tales como: Desarrollo de colecciones, Referencia virtual, Bases de datos, Colecciones de Autores Nacionales y Redes sociales.

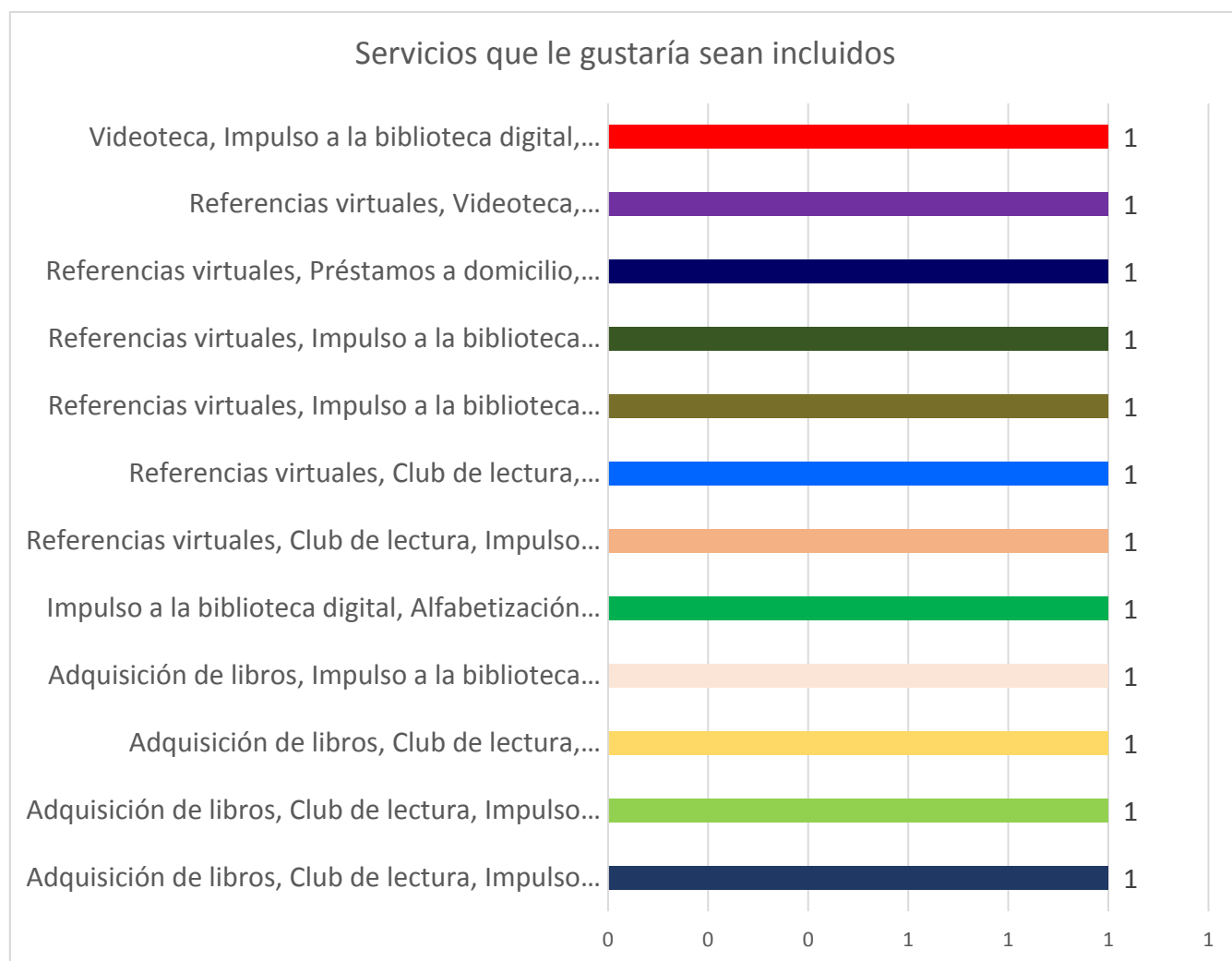


Gráfico No. 14

Los servicios que opinaron sean incluidos son: referencias virtuales, impulso a la biblioteca digital, adquisición de libros, club de lectura y alfabetización informacional.

Cuestionario de satisfacción de usuarios

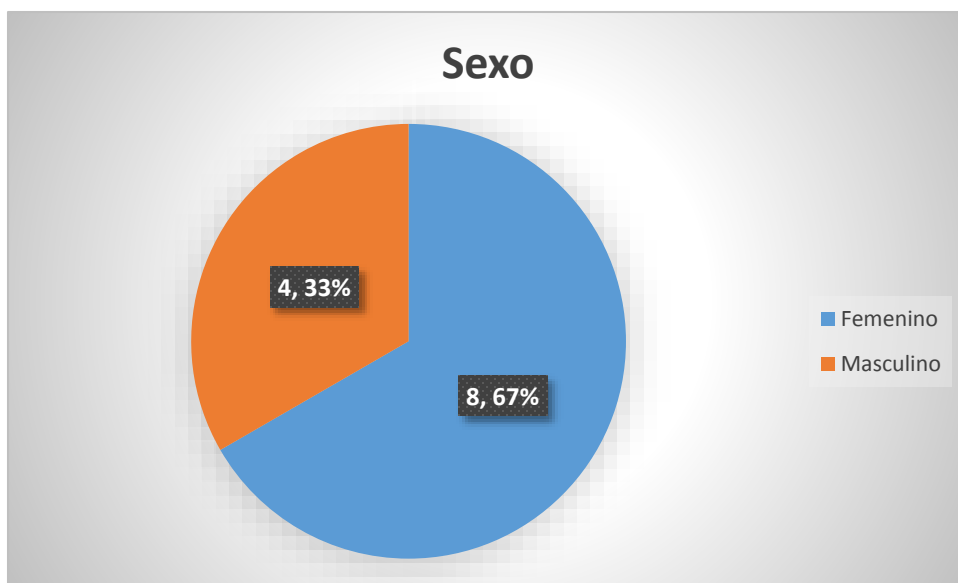


Grafico No.1

De los encuestados el 18% son del sexo femenino predominando ante los del sexo masculino.

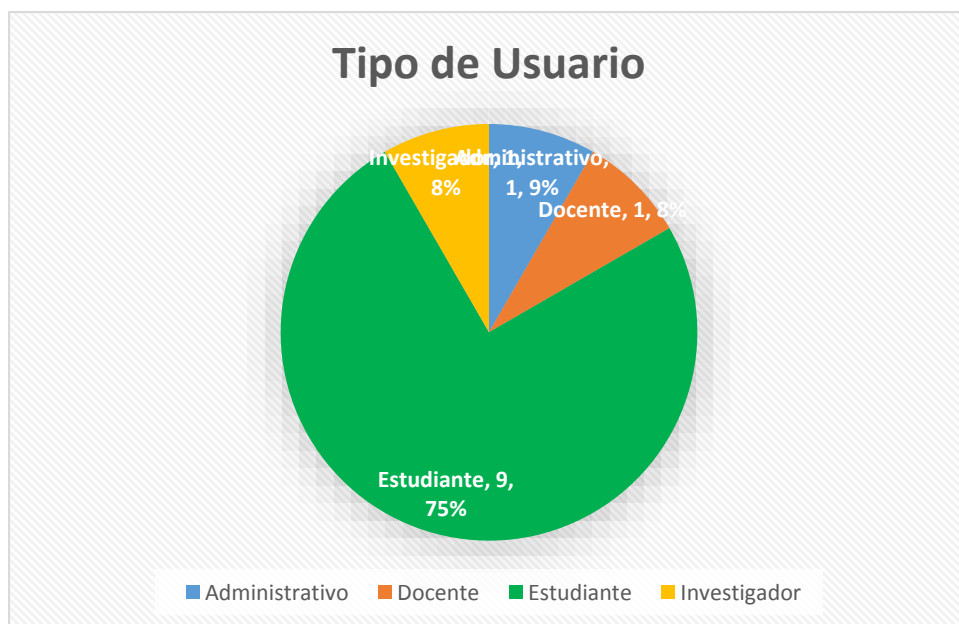


Grafico No.2

Los usuarios que más visitan las Unidades de Información son estudiantes de pregrado, con el mayor porcentaje.

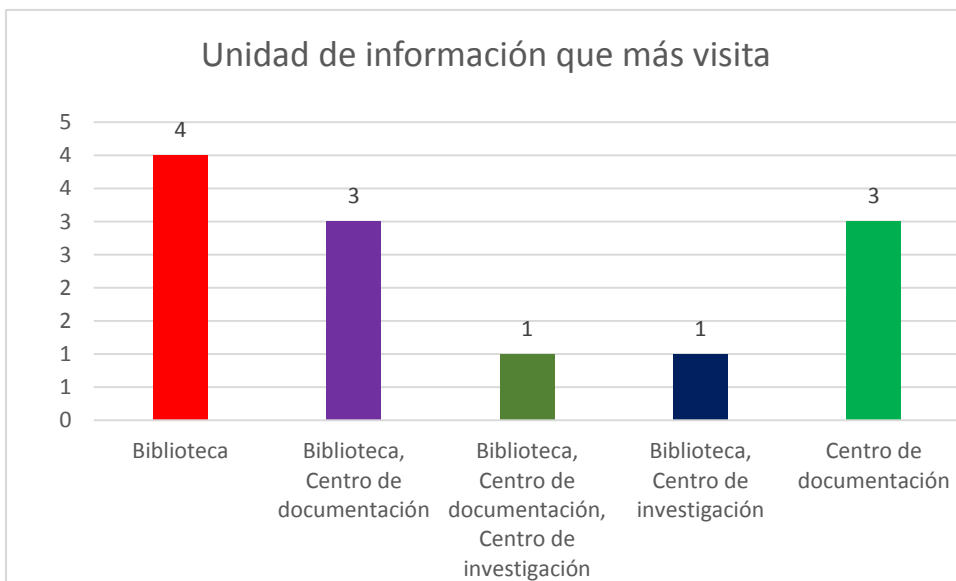


Gráfico No. 3

Las Unidades de Información que más visitan los usuarios para realizar sus investigaciones la más visitada la Biblioteca Central (4), la minoría hace uso de Centros de Documentación (CEDOC)

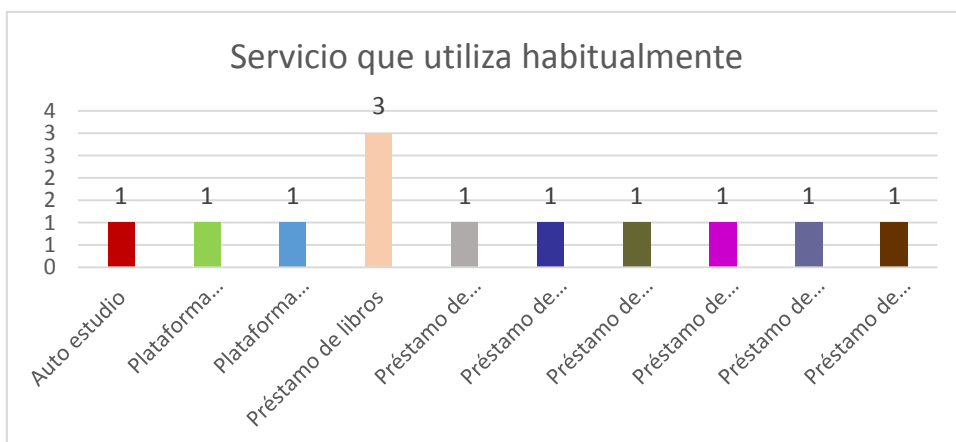


Gráfico No.4

El servicio que más utilizan habitualmente son los préstamos de libros, seguido del uso de la plataforma virtual.

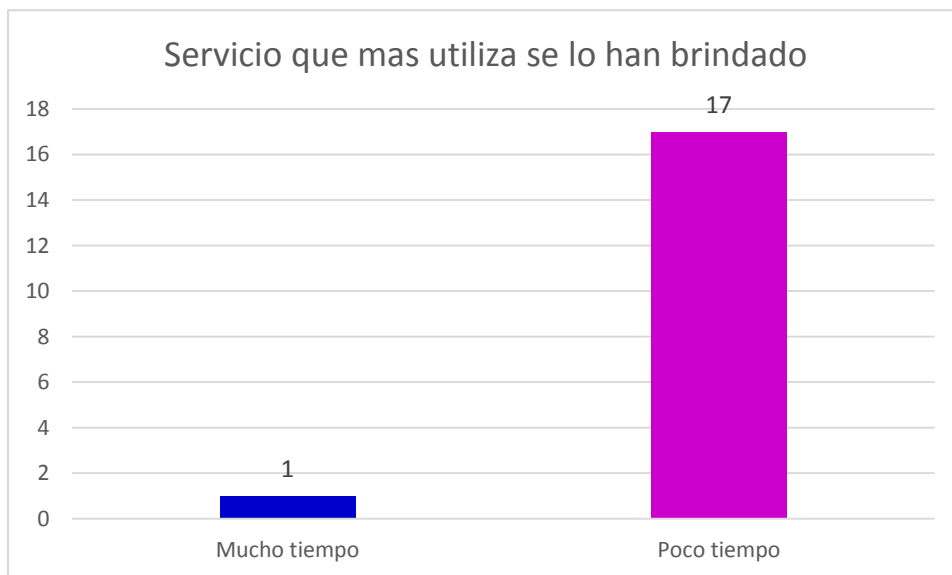


Grafico No.5

Los usuarios que se brindan en las Unidades de Información los que más utilizan los usuarios son: Plataforma virtual, y préstamo de libros para realizar sus investigaciones

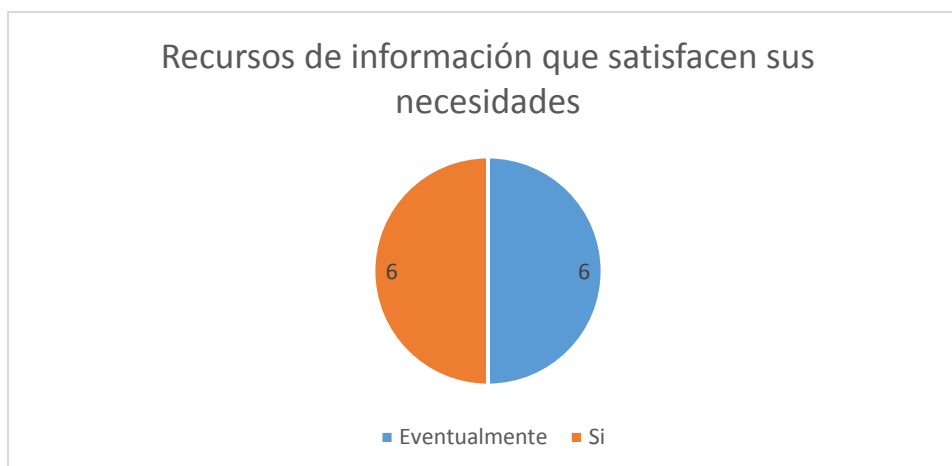


Grafico No.6

50% equivalente a 6 respondió que eventualmente los recursos de información satisfacen sus necesidades de información y el 50% equivalente a 6 manifestó que si lo satisfacen.

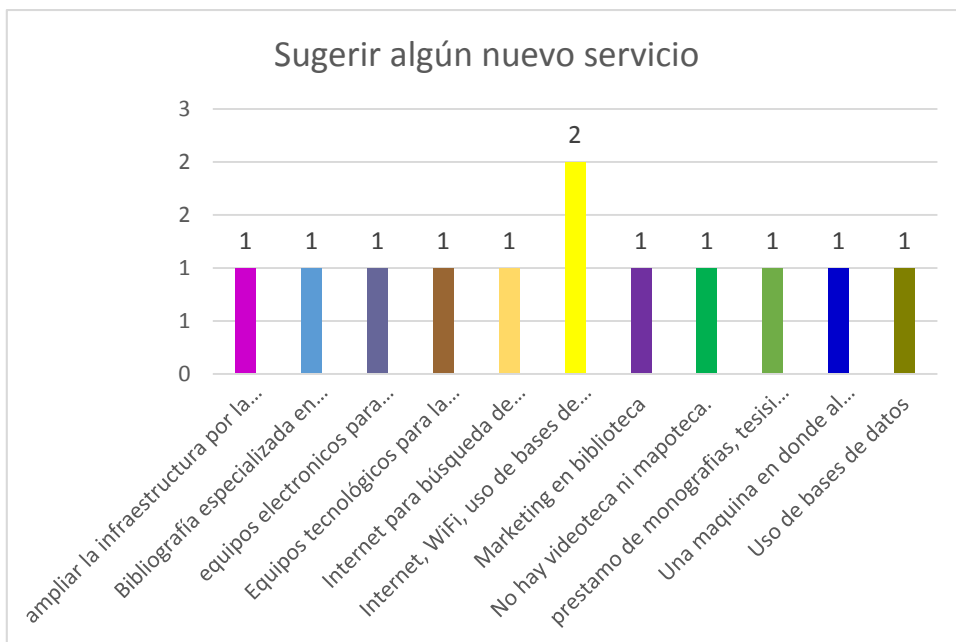


Grafico No.7

La mayoría de los encuestados expresó que deberían de ampliar la infraestructura, el internet y el Wifi, equipos tecnológicos.

9. Conclusiones

10. Recomendaciones

11. Bibliografía

Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

Dávila L. de Guevara, C. (2001). Teorías organizacionales y administración: enfoque crítico. (2ª. Ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

García Gómez, F. J y Díaz Grau. A. (2006). Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Alfagrama.

Gómez Vieites, A. y Suárez Rey, C. (2007). Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial. (2ª. Ed.). México: Alfa omega.

Hernández y Rodríguez, S. J. y Pulido Martínez, A. (2011). Fundamentos de gestión empresarial: enfoque basado en competencias. México: McGraw-Hill Interamericana.

Martí Lahera, Y. (2007). Alfabetización informacional. Buenos Aires: Alfagrama

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento: cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México : Oxford.

Zamorano, H. L. (2008). Indicadores para la gestión de conservación en museos, archivos y bibliotecas Buenos Aires: Alfagrama.

12. Anexos

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información y realizar un análisis que permita examinar las habilidades y destrezas de difusión de la información que tienen los responsables de bibliotecas y centros de documentación, con el fin de implementar un modelo de gestión del conocimiento basado en competencias que debe obtener el talento humano

Marque con una X en el recuadro la respuesta que estime conveniente

1.-Sexo Hombre_____ Mujer_____

2.-Años de laborar para la Unan Managua

De 5 a 10 años_____

De 10-15_____

De 20 años a más_____

3.- Según su experiencia laboral en el cargo que desempeña considera que responde con eficiencia y eficacia las necesidades de información de los usuarios

Si_____ No_____

4. Le gustaría adquirir nuevos conocimientos del quehacer bibliotecario para contar con una biblioteca siguiendo un modelo de gestión del conocimiento

Si_____ No_____

5.- Ha dado respuesta a necesidades de información apoyándose de los conocimientos de otro especialista de la información

6.- Ha participado en capacitaciones sobre desarrollo de colecciones físico y digital

Si_____ No_____

7- Se mantiene en comunicación con los especialistas de la Biblioteca central cuando se presentan problemas de necesidades de información virtual

Si_____ No_____

8.- Que tipo de multimedia utiliza con más frecuencia para compartir conocimientos en el área laboral

Bases de datos_____ Texto_____ CD _____ Fotografías_____

Revistas_____ Biblioteca digital_____ Vídeos_____ Sonido_____

9.- Existen sistemas para el almacenamiento y recuperación de los recursos de información

Si_____ No_____

10- Ha adquirido conocimientos de acuerdo al cargo que desempeña:

ALFIN_____ Marketing_____ Referencia virtual_____ Excel _____ Bases de datos_____

11.- Considera usted que el nivel de satisfacción de los servicios bibliotecarios que se ofrecen cumplen en respuestas a las demandas de información

Si_____ No_____

12.- Estaría de acuerdo en fortalecer sus conocimientos y formar parte de una nueva estrategia de gestión del conocimiento en apoyo a la docencia e investigación

Si_____ NO_____

13 Qué áreas del conocimiento le gustaría que se fortalezcan en el sistema bibliotecario

Desarrollo de colecciones_____ Referencia virtual _____ Redes sociales_____

Bases de datos_____ Colección de autores nacionales_____

14.- Qué servicios le gustaría sean incluidos, selecciona hasta 5 opciones.

Adquisición de libros_____ Referencias virtuales_____ club de lectura_____

Préstamo a domicilio_____ Videoteca_____

Impulso a la biblioteca digital_____ Alfabetización informacional_____

_____ Plataforma virtual_____

Talleres normas APA_____ Intercambio de experiencias _____

Cuestionario de satisfacción de usuarios

Estimado usuario el presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información y realizar un análisis que permita examinar el grado de satisfacción informacional que usted recibe en las unidades de información del sistema bibliotecario de la UNAN Managua.

Marque con una X la respuesta que estime conveniente

1.-Sexo: Hombre_____ Mujer_____

2.-Tipo de Usuario: Estudiante____Docente____Investigador____ Administrativo____

3.- Qué unidad de información visita con más frecuencia para satisfacer sus necesidades de información

Biblioteca____Centro de documentación____Centro de investigación_____

4. Qué tipo de servicio utilizas habitualmente

Préstamo de libros____club de lectura____Plataforma virtual____Alfabetización informacional____Auto estudio____Wifi____ Hemeroteca____ Pág. Web____ Condiciones ambientales____ Hemeroteca____ Asesorías____Catálogo electrónico____ Otros_____

5. El servicio que más utilizas se lo han brindado en:

Poco tiempo____ mucho tiempo____ La atención no fue adecuada_____

6- La recursos de información que usted solicita satisfacen sus necesidades de información

Si____ Eventualmente____ No _____

7- Sugieres algún servicio nuevo que deba existir en la unidad de información

Si____ No_____

Gracias por su colaboración.-

DIAGNOSTICO

Dirigido a bibliotecas que pertenecen al Sistema Bibliotecario de la Unan Managua

Objetivo: Recopilar información para conocer el estado situacional de las unidades de información que conforman el Sistema Bibliotecario de la universidad con fines de mejorar la gestión del conocimiento a través de la información generada en las bibliotecas y Centros de documentación.

Datos del responsable y de la U.I

Nombre y ubicación de la Biblioteca o Cedoc

Horarios del servicio que presta

Usuarios y servicios que se atienden

Funciones principales al cargo que desempeña en la casa de estudios

Cuenta con una estructura organizativa (organigrama dependiente)

Periodicidad que realiza la cadena documental para el desarrollo de colecciones

Existe un reglamento para bibliotecas si su respuesta es positiva, indique cuál

Con que sistema de clasificación organiza la colección

Del total de títulos y copias cuanto es la cantidad procesada de información existente en la unidad de información

Que áreas del conocimiento humano contiene su acervo bibliográfico

Qué tipo de catalogación utiliza

Que recursos de información se encuentra en la plataforma virtual y en el catálogo referencial

Como se realizan las estadísticas de los servicios brindados en la U.I

Qué sistema de aprendizaje y apoyo a la docencia utiliza en la Unidad de Información

La biblioteca maneja un sistema de gestión y administración de unidades de información para generar su catálogo electrónico. explique

Qué tipo de sistema de gestión y administración de unidades de información (software) utiliza para su catálogo electrónico

Qué tipo de descripción bibliográfica utiliza la Biblioteca?

ANEXOS



Adherencia al Tratamiento antihipertensivo y factores asociados en los
pacientes que asisten al programa de atención de dispensarizados en el Centro
de Salud Manin Rener, II Semestre 2012



CUESTIONARIO

Número de Cuestionario: _____

Fecha de llenado ____/____/____

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

1. **Edad** _____ años

2. **Sexo:** Femenino ☐ Masculino ☐

3. **Escolaridad:**

Sabe leer y escribir ☐

Primaria ☐

Secundaria ☐

Técnico Superior ☐

Universidad ☐

4. **Estado Civil:**

Soltero ☐

Acompañado ☐

Casado ☐

Divorciado ☐

Viudo ☐

5. **Religión:**

Católico ☐ Evangélico ☐ Testigo de Jehová ☐ Otro. ☐

Especifique _____

6. Localidad de procedencia: Urbana ☐ Rural ☐

7. ¿Hace cuánto le diagnosticaron que tenía Hipertensión Arterial? _____

PRUEBA DE MORINSKY-GREEN-LEVINE

1. ¿Olvida alguna vez tomar los medicamentos para tratar su enfermedad?

Sí___ No___

2. ¿Olvidar tomar los medicamentos a las horas indicadas?

Sí___ No___

3. Cuando se encuentra bien, ¿deja de tomar la medicación?

Si___ No___

4. Si alguna vez le sienta mal, ¿deja usted de tomarla? Sí___ No___

FACTORES RELACIONADOS CON LA ADHERENCIA AL TRATAMIENTO

Factores socioeconómicos

1. ¿Recibe su tratamiento completo en el Centro de Salud? Si ☐ No ☐
2. ¿Quién le abastece su tratamiento?
 - Centro de Salud
 - Otro. Especifique (lo compra usted, Familiar, etc.)_____
3. ¿Es accesible el costo del tratamiento que usted tiene indicado? (vale para pacientes que compran medicinas al no haber en el C/S) Si ☐ No ☐

Factores asociados a relación Médico Paciente:

4. Usted y su médico conversan acerca de cómo cumplir el tratamiento y esa información es suficiente? Si ☐ No ☐
5. El médico explica con claridad el modo de seguir el tratamiento Si ☐ No ☐
6. Tuvo la posibilidad de manifestar la aceptación del tratamiento prescrito por su médico Si ☐ No ☐
7. El médico explica posibles efectos indeseados del tratamiento Si ☐ No ☐

Factores psicológicos

8. ¿Percibe mejoría con el tratamiento? Si ☐ No ☐
9. Solo toma medicamento cuando se siente mal Si ☐ No ☐
10. Solo toma medicamento cuando conoce su presión arterial está alta Si ☐ No ☐
11. Me da pereza tomarme el medicamento Si ☐ No ☐
12. A veces no toma el medicamento porque se le olvida. Si ☐ No ☐
13. No toma el medicamento por que le produce algún efecto indeseado Si ☐ No ☐
14. ¿Siente la hipertensión arterial como una amenaza para su salud ? Si ☐ No ☐
15. No toma el medicamento porque no tiene tiempo Si ☐ No ☐

FICHA DE RECOLECCION- CARACTERISTICAS CLINICAS

Tiempo de Diagnóstico de HTA: _____

Estadio de HTA:

- ☐ I
- ☐ II

Patologías Concomitantes: Si ☐ No ☐

Valor de PA el día de la consulta: ____/____

Controles tensionales previos:

P/A	Control 1	2	3
PAS			
PAD			
Observación			

REGIMEN TERAPEUTICO

En cuanto al tratamiento que recibe el paciente:

- ☐ Monoterapia
- ☐ Terapia combinada

Escriba en el cuadro cuál o cuáles fármacos recibe, la dosis y tiempo que ha recibido este tratamiento

Fármaco	Dosis	Duración del tratamiento



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**



Carta de Autorización del estudio

Estimado paciente

Por este medio le invitamos a participar en un estudio, que estamos realizando estudiantes del Internado de la Carrera de Medicina, el cual trata sobre la Adherencia al tratamiento por parte de los pacientes que padecen de Hipertensión Arterial y que forman parte del Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Renner, de Rivas.

Con este estudio se desea conocer en ¿Qué medida se cumple con el tratamiento indicado por el médico? y ¿Cuáles son las causas asociadas al no cumplimiento del tratamiento?, lo cual es de mucha importancia ya que el cumplimiento del tratamiento es vital para lograr mejoras en la salud de los pacientes hipertensos.

Conocer si los pacientes cumplen o no con el tratamiento y sus causas permitiría determinar los puntos en los cuales se puede cambiar y realizar mejoras dirigidas a que todos los pacientes tomen sus medicamentos y alcancen una mejoría clínica.

Nosotros nos comprometemos a que la información que usted entregue será utilizada solo para fines de la investigación y los datos se mantendrán anónimos y confidenciales.

Yo _____, acepto participar en el estudio y autorizo la recolección de los datos, dando fe que los datos que proporcione son verdaderos.

Firma del Paciente

Tablas de Salida.

Tabla Nº 1: Distribución por Sexo de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Sexo	Frecuencia.	Porcentaje.
Femenino	81	60.0
Masculino	54	40.0
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario

Tabla Nº 2 Distribución por edad de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Edad.	Frecuencia	Porcentaje
< de 45 años	11	8.1
46-55 años	17	12.6
56-65 años	50	37.0
>de 65 años	57	42.2
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 3 Escolaridad de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Escolaridad.	Frecuencia	Porcentaje
Sabe Leer y Escribir	36	26.7
Primaria	61	45.2
Secundaria	21	15.6
Universitario	12	8.9
Técnico Superior	5	3.7
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 4 Estado Civil de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	18	13.3
Acompañado	20	14.8
Casado	50	37.0
Divorciado	7	5.2
Viudo	40	29.6
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario

Tabla Nº 5 Religión de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Religión.	Frecuencia	Porcentaje
Católico	91	67.4
Evangélico	34	25.2
Testigo de Jehová	1	0.7
Otra	9	6.7
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 6 Procedencia de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Procedencia.	Frecuencia	Porcentaje
Urbano	92	68.1
Rural	43	31.9
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 7 Estadío de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Estadio de Hipertensión.	Frecuencia	Porcentaje
HTA 1	116	85.9
HTA 2	19	14.1
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 8 Tiempo de Diagnóstico de los Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Tiempo de Diagnostico.	Frecuencia	Porcentaje
1-4 años	41	30.4
5-9 años	38	28.1
10 años o mas	56	41.5
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 9 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que presentan alguna patología asociada.

Patología Asociada.	Frecuencia	Porcentaje
Si	113	83.7
No	22	16.3
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 10 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que olvidan tomar alguna vez el tratamiento Antihipertensivo.

Olvidan tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	28.1
No	97	71.9
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 11 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que olvidan tomar el tratamiento Antihipertensivo a la hora indicada.

Olvidan tomar tx a hora indicada.	Frecuencia	Porcentaje
Si	94	69.6
No	41	30.4
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 12 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que dejan de tomar el tratamiento Antihipertensivo cuando se sienten bien.

Deja tomar tratamiento cuando se siente bien.	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	11.1
No	120	88.9
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 13 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que dejan de tomar el tratamiento Antihipertensivo cuando se sienten mal.

Deja de tomar tx cuando se siente mal	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	34.8
No	88	65.2
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 14 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que presentan adherencia al tratamiento Antihipertensivo.

Adherencia al Tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Adherente	27	20.0
No Adherente	108	80.0
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 15 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que refieren recibir completo su tratamiento.

Reciben Tratamiento Completo	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	44.4
No	75	55.6
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario

Tabla Nº 16 Proveedor del tratamiento de Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Proveedor del tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
Lo compra	29	21.5
Lo recibe de familiar	48	35.6
Centro de Salud	58	43.0
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 17 Accesibilidad del costo del tratamiento de Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Accesibilidad Costo del tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	61.5
No	52	38.5
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 18 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que reciben Información y explicación del Tratamiento, por el personal de salud,

Pacientes reciben Información, Explicación del Tx.	Frecuencia	Porcentaje
Si	98	72.6
No	37	27.4
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 19 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que participan en la selección del tratamiento.

Participan en Selección del tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	47.4
No	71	52.6
Total	135	100.0

Fuente Cuestionario

Tabla Nº 20 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que perciben mejoría con el tratamiento.

Perciben Mejoría con el tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
Si	131	97.0
No	4	3.0
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 21 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que solo toman tratamiento cuando se sienten mal.

Toman Tratamiento solo cuando se sienten mal	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	16.3
No	113	83.7
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 22 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, que solo toman tratamiento cuando saben Presión Arterial se encuentra alta.

Pacientes toman tratamiento cuando P/A se encuentra alta.	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	20.0
No	108	80.0
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 23 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, quienes les da pereza tomar el tratamiento.

Pacientes les da pereza tomar el Tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	10.4
No	121	89.6
Total	135	100.0

Fuente:Cuestionario

Tabla Nº 24 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, quienes a veces se les olvida tomar el tratamiento.

Pacientes a veces se olvidan el tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
Si	68	50.4
No	67	49.6
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 25 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, quienes perciben efecto indeseado al tomar el tratamiento.

Perciben efectos indeseados con el tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	36.3
No	86	63.7
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 26 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, quienes refieren importancia de su enfermedad.

Refieren Importante enfermedad.	Frecuencia	Porcentaje
Si	117	86.7
No	18	13.3
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 27 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, quienes no toman tratamiento por falta de tiempo.

No toman tratamiento por falta de tiempo.	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	48.9
No	69	51.1
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 28 Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener II Semestre 2012, quienes tienen controles previos de su Presión Arterial.

Controles Previos de P/A.	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	88.9
No	15	11.1
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 29 Régimen terapéutico de Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

RégimenTerapéutico.	Frecuencia	Porcentaje
Monoterapia	89	65.9
TerapiaCombinada	46	34.1
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 30 Terapéutica de Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Terapéutica.	Frecuencia	Porcentaje
IECA	72	53.3
Beta-bloq	9	6.7
Diuréticos	2	1.5
ARA2	4	3.0
IECA-Diuretico	33	24.4
Bbloq-Diuretico	15	11.1
Total	135	100

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 31 Duración del tratamiento de Pacientes Hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Duración del tratamiento.	Frecuencia	Porcentaje
1 año	28	20.7
2-4 años	61	45.2
5 o mas años	46	34.1
Total	135	100.0

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 32 Adherencia al Tratamiento Antihipertensivo según Características Socio-demográficas de los Pacientes hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Variable	Categoría	Adherente		No adherente		Total.
		Fc	%	Fc.	%	
Sexo.	Femenino	12	14.8	69	85.1	81
	Masculino	15	27.7	39	72.2	54
Edad.	<o igual de 45 años	6	54.5	5	45.4	11
	46-55 años	4	23.5	13	76.4	17
	56-65 años	10	20	40	80	50
	> de 65 años	7	12.2	50	87.7	57
	Sabe Leer y Escribir	2	5.5	34	94.4	36
Escolaridad	Primaria	15	24.5	46	75.4	61
	Secundaria	8	38	13	61.9	21
	Universitario	2	16.6	10	83.3	12
	Técnico Superior	0	0	5	100	5
Estado civil	Soltero	2	11.1	16	88.8	18
	Acompañado	7	35	13	65	20
	Casado	17	34	33	66	50
	Divorciado	0	0	7	100	7
	Viudo	1	2.5	39	97.5	40
Religión	Católico	16	17.5	75	82.4	91
	Evangélico	11	32.3	23	67.6	34
	Testigo de Jehová	0	0	1	100	1
	Otra	0	0	9	100	9
Procedencia	Urbano	23	25	69	75	92
	Rural	4	9.3	39	90.6	43

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 33. Adherencia al Tratamiento Antihipertensivo según Características de los Pacientes hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Variable	Categoría	Adherente		No adherente		Total.
Estadío de HTA	I	27	23.2	89	76.7	116
	II	0	0	19	100	19
Tiempo de Diagnóstico.	1-4 años	16	39	25	60.9	41
	5-9 años	6	15.7	32	84.2	38
	10 o >años	5	8.9	51	91	56
Patologías Asociadas	Si	23	20.3	90	79.6	113
	No	4	18.1	18	81.8	22
Control de P/A	Si	27	22.5	93	77.5	120
	No	0	0	15	100	15

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 34 Adherencia al Tratamiento Antihipertensivo según test de Morinsky-Green-Levine, de los Pacientes hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Variable	Categoría	Adherente		No adherente		Total.
		Fc	%	Fc	%	
		<i>Morinsky-Green-Levine.</i>				
Olvida tomar el tratamiento	Si	0	0	38	100	38
	No	27	27.8	70	72.1	97
Toma tratamiento hora indicada.	Si	0	0	94	100	94
	No	27	65.8	14	34.1	41
Al sentirse bien deja el tratamiento	Si	0	0	15	100	15
	No	27	22.5	93	77.5	120
Al sentirse mal deja el tratamiento.	Si	0	0	47	100	47
	No	27	30.6	61	69.3	88

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 35 Adherencia al Tratamiento Antihipertensivo según Factores relacionados de los Pacientes hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Variable	Categoría	Adherente		No adherente		Total.
		Fc	%	Fc	%	
Factores Socio-económicos.						
Tratamiento completo	Si	25	41.6	35	58.3	60
	No	2	2.6	73	97.3	75
Costo del tratamiento accesible	Si	27	32.5	56	67.4	83
	No	0	0	52	100	52
Factores asociados a relación Médico- Paciente						
Explicación e Información del Tratamiento por el Médico	Si	27	27.5	71	72.4	98
	No	0	0	37	100	37
Participa en selección del tratamiento	Si	23	35.9	41	64	64
	No	4	5.6	67	94.3	71
FactoresPsicológicos.						
Percibe mejoría con el tratamiento.	Si	27	20.6	104	79.3	131
	No	0	0	4	100	4
Toma tratamiento solo cuando se siente mal.	Si	0	0	22	100	22
	No	27	23.8	86	76.1	113
Solo toma tx cuando sabe P/a esta elevada.	Si	2	7.4	25	92.5	27
	No	25	23.1	83	76.8	108
Le da pereza tomar el tratamiento.	Si	0	0	14	100	14
	No	27	22.3	94	77.6	121
Olvida tomar el tratamiento	Si	0	0	38	100	38
	No	27	27.8	70	72.1	97
No toma tx porque produce efecto indeseado	Si	0	0	49	100	49
	No	27	31.3	59	68.6	86
Siente HTA es una amenaza para salud.	Si	23	19.6	94	80.3	117
	No	4	22.2	14	77.7	18
No toma tratamiento por falta de tiempo.	Si	0	0	66	100	66
	No	27	39.1	42	60.8	69

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 36. Adherencia al Tratamiento Antihipertensivo según Régimen Terapéutico de los Pacientes hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Variable	Categoría	Adherente		No Adherente		Total
		Fc	%	Fc	%	
Régimen Terapéutico	Monoterapia	22	24.7	67	75.2	89
	Terapia Combinada	5	10.8	41	89.1	46

Fuente: Cuestionario.

Tabla Nº 37. Adherencia al Tratamiento Antihipertensivo según Terapia recibida de los Pacientes hipertensos atendidos en el Programa de Dispensarizados del Centro de Salud Manin Rener, II Semestre 2012.

Variable	Categoría	Adherente		No Adherente		Total
		Fc	%	Fc	%	
Familia de Antihipertensivos	IECA	17	23.6	55	76.3	72
	Beta-bloq	5	55.5	4	44.4	9
	Diuréticos	0	0	2	100	2
	ARA2	0	0	4	100	4
	IECA-Diurético	3	9	30	90.9	33
	Beta-bloq-Diurético	2	13.3	13	86.6	15

Fuente: Cuestionario.

Tabla 38. Asociación Estadística entre Adherencia Terapéutica con las diferentes Variables

Variables asociadas con Adherencia Terapéutica	Valor de chi	Valor de p
Sexo	3.403	0.065
Escolaridad	11.129	0.025
Estado Civil	19.233	0.001
Religión	6.075	0.108
Procedencia	4.513	0.034
Estadio HTA	5.528	0.019
Tiempo de Diagnóstico	13.986	0.001
Patologías Asociadas	0.054	0.816
Olvida tomar Tratamiento	13.222	0.000
Olvida tomar to a hora indicada	77.378	0.000
Deja de tomar To al sentirse bien	4.219	0.040
Dejar de tomar To si se siente mal	18.026	0.000
Tratamiento Completo	31.688	0.000
Accesibilidad de To	21.145	0.000
Información y Explicación de To	12.742	0.000
Participación en la Selección del To	19.319	0.000
Toma To solo cuando se siente mal	6.571	0.010
Solo toma To cuando la PA está alta	3.345	0.067
No toma to por efecto indeseado	19.230	0.000
Percepción de importancia de enfermedad	0.064	0.800
No toma to por falta de tiempo	32.283	0.000
Control de PA	4.219	0.040
Régimen Terapéutico	3.636	0.057
Duración del Tratamiento	16.252	0.000
Edad	10.460	0.015
Pereza para tomar tratamiento	3.905	0.048
A veces olvida tomar Tratamiento	34.254	0.000
Familia de antihipertensivo	12.069	0.034
Proveedor de tratamiento	25.388	0.000
Percepción de mejoría con el to	1.031	0.310

Fuente: Cuestionario.

Está incorporando las RDA en su proceso de descripción bibliográfica

La Biblioteca administra repositorios digitales? Si su respuesta es positiva indique

Con que periodicidad realiza evaluación en la unidad de información en:

Colecciones:

Personal:

Servicios:

Presupuesto:

Uso de la Biblioteca (Estadísticas)

Cada cuantos año la biblioteca participa en el proceso de autoevaluación, evaluación planes de mejoras con miras a la acreditación

En que funciones estratégicas participa la Biblioteca, explíquelos

Elabora plan operativo anual y participa en la elaboración del plan estratégico, que metodología utiliza